



PERÚ

Presidencia del
Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Firmado digitalmente por
MERCADO MARQUEZ Santiago
Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/03/17 14:11:01-0500

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 17 de marzo de 2021

INFORME N° 000032-2021-SERVIR-GG-OPP

A : **ANA MAGDELYN CASTILLO ARANSAENZ**
GERENTE GENERAL

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

Asunto : Informe de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Institucional 2020.

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de remitirle el informe de evaluación de resultados del Plan Estratégico Institucional 2017-2022 de SERVIR, correspondiente al año 2020, el mismo que incluye el avance de las metas de las acciones y objetivos estratégicos, así como algunos aspectos a tomar en cuenta para la mejora de las estrategias.

Con respecto a los objetivos estratégicos, se detalla que:

- El 90% de los procesos priorizados del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos cuenta con desarrollo técnico-normativo (100% de la meta).
- Las entidades públicas que iniciaron los procesos de selección de personal en el marco del nuevo régimen representaron el 5% de las entidades con Resolución de inicio al tránsito (22% de la meta).
- Se capacitó al 76% de los servidores que llevaron cursos o programas de formación en la ENAP (80% de la meta).
- El índice de fortalecimiento institucional llegó al 0.83 (83% de la meta).

Es cuanto informo a usted para los fines correspondientes.

Atentamente,

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – SERVIR

**Informe de evaluación de resultados del
Plan Estratégico Institucional – PEI
Año 2020**

Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Marzo de 2021

Índice

Índice	2
Lista de Acrónimos	3
1. Resumen ejecutivo	4
2. Análisis contextual	4
2.1 El marco de los planes y políticas del sector PCM	4
2.2 El marco de los planes o políticas nacionales	5
2.3 Contexto político	6
2.4 Contexto institucional	7
2.5 Misión y objetivos estratégicos institucionales	8
3. Evaluación de cumplimiento de los logros esperados	9
3.1 OEI 1: Promover un acceso equitativo al servicio civil en las entidades públicas	9
3.2 OEI 2: Impulsar el proceso de implementación de la Ley del Servicio Civil en las entidades públicas ..	13
3.3 OEI 3: Fortalecer las capacidades de los servidores civiles de los tres niveles de gobierno	16
3.4 OEI 4: Fortalecer la gestión institucional de SERVIR	18
4. Propuestas para mejorar la estrategia	21
5. Conclusiones	22
Anexo	23

Lista de Acrónimos

- AEI : Acción Estratégica Institucional
- CEPLAN : Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
- ENAP : 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
- 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
- TSC : Tribunal del Servicio Civil

1. Resumen ejecutivo

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2022 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 051-2019-SERVIR/PE, constituye el instrumento de gestión que permite, en el mediano plazo, establecer un marco de acción para la ejecución de las actividades de SERVIR, las cuales deben operativizar los objetivos estratégicos institucionales.

La Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), en el marco de sus atribuciones y competencias, ha elaborado el Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2020, documento que muestra el grado de avance de las metas de los OEI y las AEI, formuladas para dicho año.

Los objetivos estratégicos están referidos al rol de SERVIR como rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH), al proceso de tránsito al régimen del servicio civil, a la profesionalización del servicio civil y al fortalecimiento institucional.

Frente a la pandemia producida por el COVID-19 y las consecuentes medidas dictadas por el gobierno, SERVIR adaptó procesos y la dinámica laboral de la institución teniendo como premisas el cuidado del servidor y la continuidad de procesos críticos. Aun así, se observa que algunos indicadores no presentaron mayor avance con respecto al año anterior (como en el tránsito a la Ley del servicio civil) o incluso niveles menores.

El presente informe consta de las siguientes partes:

- Análisis contextual, en donde se analiza el contexto político, institucional y otros en el que se desarrollaron las acciones institucionales.
- Evaluación de cumplimiento de los logros esperados, en el que se describe el nivel de cumplimiento de las metas establecidas de los objetivos y acciones estratégicas, identificando las dificultades presentadas.
- Propuestas para mejorar la estrategia.
- Conclusiones.

2. Análisis contextual

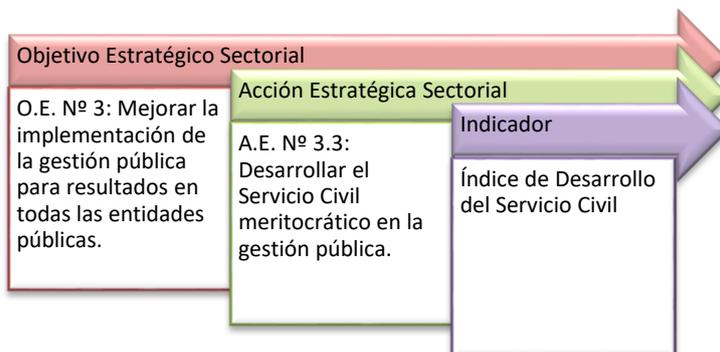
2.1 El marco de los planes y políticas del sector PCM

La reforma del Servicio Civil, liderada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, constituye uno de los pilares de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública – PNMGP¹, la cual establece el servicio civil meritocrático como un conjunto de medidas para la mejora del servicio al ciudadano.

En tal sentido, los objetivos estratégicos de SERVIR se alinean a los objetivos estratégicos del ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, a saber, la

¹ Aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.

Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Los objetivos y acciones estratégicas de la PCM se encuentran definidos en su Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM, formulado para el periodo 2016-2020² y aprobado mediante Resolución Ministerial N° 289-2015-PCM. Así, SERVIR contribuye al Objetivo Estratégico Sectorial N° 3 y es responsable de la Acción Estratégica Sectorial N° 3, acción que es medida a través del Índice de Desarrollo del Servicio Civil.



La Secretaría de Gestión Pública de la PCM brinda herramientas para una mejor gestión administrativa de las entidades. Es así que en el 2018 se aprobó el marco normativo para la Gestión por procesos³ y en el 2019 se aprobó la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público⁴, con un plazo de implementación de hasta junio de 2023. Estas herramientas permiten optimizar los servicios que las instituciones ofrecen. En el 2019, se desarrollaron acciones de identificación de los procesos de SERVIR y se priorizaron los servicios con los cuales se trabajará la implementación de la Norma Técnica para la gestión de la calidad. Durante el 2020, se priorizó el servicio “Programa académico de Capacitación (B-learning tipo MOOC)”.

De otro lado, SERVIR es el ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos – SAGRH, lo cual exige desarrollar la normativa de cada uno de los 23 procesos que conforman el sistema y brindar el soporte para su implementación, con el propósito de gestionar un servicio civil profesionalizado y basado en el principio de mérito.

2.2 El marco de los planes o políticas nacionales

Un servicio civil basado en la profesionalización y en la meritocracia constituye una medida de lucha contra la corrupción, ya que la contratación de personal es un espacio en donde muchas veces ocurren irregularidades. De esta manera, la institucionalización de la meritocracia fortalece un enfoque preventivo. Ello se materializa en la contribución de los objetivos estratégicos institucionales de SERVIR a 4 objetivos del Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021⁵.

² La PCM se encuentra en etapa de actualización del PESEM.

³ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

⁴ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público.

⁵ Aprobado con Decreto Supremo N° 044-2018-PCM. Los objetivos a los que contribuye SERVIR son: 1.5 Promover e instalar una cultura de integridad y de ética pública, en los(las) servidores(as) civiles y en la ciudadanía, 2.2 Impulsar una carrera pública meritocrática, 3.1 Reforzar el sistema de justicia penal y 3.2 Reforzar el sistema disciplinario.

SERVIR, asimismo, tiene compromisos asumidos en el marco de otros planes o políticas nacionales:

- ✓ *Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2021*, a fin de garantizar que las personas con discapacidad no sean discriminadas en la postulación a puestos de trabajo en el sector público. En el 2019 SERVIR aprobaron los “Lineamientos para el otorgamiento de ajustes razonables a las personas con discapacidad en el proceso de selección que realicen las entidades del sector público”⁶.
- ✓ *Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030*⁷, en donde SERVIR asume el liderazgo en 2 medidas de política, una referida a la gestión inteligente de la información de los recursos humanos del Estado y la otra, a la implementación del régimen del servicio civil.
- ✓ *Política Nacional de Igualdad de Género*⁸, en donde SERVIR contribuye a dos objetivos prioritarios a través de 3 servicios relacionados a la atención a las víctimas de acoso sexual laboral, a la difusión acerca del proceso de denuncia en casos de hostigamiento sexual laboral y al desarrollo de capacidades y competencias en gestión pública con enfoque de género. En el 2020 se logró la atención de 45 casos, versus 47 casos registrados en el año 2019. Respecto al 2019, 29 de los casos fueron atendidos a través de orientación y posteriormente se derivaron al CEM, además se iniciaron acciones de supervisión. El resto de casos, quedaron en acciones de orientación. En cuanto a la difusión, se realizó el lanzamiento de la estrategia “Estado sin acoso” donde se logró convocar a más de 200 directivos de ORH presencialmente y 1000 participantes de manera virtual. Además, se realizó la campaña de sensibilización y difusión de información para la prevención de hostigamiento sexual en las entidades públicas “Estado sin acoso”.

2.3 Contexto político

En el primer trimestre del año 2020, mediante Decreto Supremo Nº 008-2020-SA, se declaró en estado de emergencia sanitaria como consecuencia de la situación generada por el gran avance en el mundo del COVID-19.

Así, el ejercicio 2020 se presentó como un gran desafío para la gestión de las entidades públicas a nivel nacional, ya que se debió asegurar la continuidad en la entrega de servicios a la ciudadanía en medio de un contexto marcado por la emergencia sanitaria y la inestabilidad política generada por los continuos cambios de gestión. El Poder Ejecutivo tuvo que priorizar la salud de la población, para lo cual fue necesaria la aplicación de medidas como el confinamiento social obligatorio y la reorientación de recursos presupuestarios para hacer frente al avance de la pandemia.

SERVIR, desde su posición de ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, priorizó medidas para apoyar a las entidades a salvaguardar la salud de sus servidores. De esta manera, se incidió decididamente en promover la virtualización de los procesos. Es así que se emitieron instrumentos normativos para gestionar los recursos humanos durante la emergencia sanitaria, la virtualización de los concursos públicos y para la aplicación del trabajo

⁶ La RPE Nº 140-2019-SERVIR-PE formaliza el acuerdo de Consejo Directivo, mediante el cual se aprobaron los lineamientos, contribuyendo así a la “Acción Estratégica 4. Garantizar el acceso al mercado de trabajo y desempeño de labores, en igualdad de condiciones y conforme a los ajustes razonables señalados en la CDHPCD, para las personas con discapacidad”, del Plan Nacional de Derechos Humanos.

⁷ Aprobado con Decreto Supremo Nº 237-2019-EF. SERVIR lidera las medidas de política 8.11 y 8.12.

⁸ Aprobada con Decreto Supremo Nº 008-2019-MIMP.

remoto en las entidades públicas. Asimismo, se puso énfasis en la labor supervisora para asegurar el cumplimiento de las medidas dictadas durante la emergencia sanitaria, en el marco del cumplimiento de la normativa del SAGRH.

La virtualización de los procesos favoreció también al eje referido al fortalecimiento de capacidades de los servidores, ya que los cursos, programas y otros eventos de capacitación pasaron a ser virtuales, lo cual permitió tener un alcance mayor en comparación con años anteriores.

De otro lado, la situación acontecida durante el 2020 añadió más dificultades al avance lento que se había tenido en el tránsito de las entidades públicas al régimen del servicio civil. Es decir, a los problemas de alta rotación de jefes de recursos humanos, los periodos cortos de gestión o limitaciones en la voluntad política, se le sumó una reorientación de las prioridades institucionales y de los recursos presupuestarios de las entidades, propios del contexto de la pandemia.

Otro aspecto político fue la inestabilidad producida por los cambios de gestión y el anuncio de la decisión del Congreso General de la República de disponer el pase automático de servidores del régimen CAS a un régimen permanente. Es una decisión que afecta la meritocracia, la igualdad de oportunidades y que, además, por el gasto corriente que demandaría al Estado, podría vulnerar el principio de equilibrio fiscal en el presupuesto general de la república.

En tal sentido, los desafíos para asegurar la continuidad de la reforma ahora son mayores.

2.4 Contexto institucional

En el 2016 SERVIR realizó un estudio de gobiernos locales⁹ cuya finalidad fue recoger las particularidades de las municipalidades a nivel nacional. Dicho estudio se realizó en 73 municipalidades de 15 departamentos.

Sobre la base de dicho estudio, SERVIR estableció una clasificación de 6 grupos de municipalidades¹⁰. Con esta clasificación, se elaboraron herramientas para mejorar la gestión de los gobiernos locales. Así, en el 2020 se presentó una propuesta de herramientas de gestión para gobiernos locales de hasta 250 personas, las cuales pasaron por procesos de validación en campo y gabinete, en trabajo conjunto con la SGP-PCM y los gobiernos locales.

El estudio realizado también fue usado como fuente de información para analizar la realidad de los gobiernos locales acerca de la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH)¹¹. Se encontró que los gobiernos locales con una incidencia media en la implementación de procesos del SAGRH (ejecución de actividades relacionadas) tendían a

⁹ Disponible en línea: <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/personas-al-servicio-de-gobiernos-locales/resource/4beb461c-02ab-4397-82ac-75a27e93202c>

¹⁰ La clasificación se basó en las variables: número de servidores, cantidad de población y presupuesto promedio de los últimos 3 años sin considerar canon. Los 6 grupos de municipalidades son: hasta 20 servidores, de 21 a 50 servidores, de 51 a 100 servidores, de 101 a 250 servidores, de 250 a 500 servidores y de 500 a más.

¹¹ Detallado en el documento “El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en Gobiernos Locales”, elaborado por la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil.

contar con una mayor estructura orgánica de recursos humanos, en contraposición a aquellos con incidencia baja o muy baja.

Todo ello evidencia la heterogeneidad que existe entre las entidades públicas. Si bien, son evidentes las diferencias y brechas entre entidades del gobierno nacional y subnacional, incluso al interior de los mismos grupos de entidades existen diferencias. A su vez, estas diferencias en cuanto estructura orgánica pueden impactar en el nivel de implementación del SAGRH que las mismas puedan realizar.

2.5 Misión y objetivos estratégicos institucionales

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 centrales que servirán para sus operaciones. En estos términos, en el Plan Estratégico Institucional de SERVIR para el periodo 2017-2022 (PEI SERVIR 2017-2022), 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”.

Asimismo, en el PEI de SERVIR se establecen los siguientes Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales:

Cuadro Nº 1: 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

Objetivo Estratégico Institucional – OEI	Acción Estratégica Institucional – AEI
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

3. Evaluación de cumplimiento de los logros esperados

A continuación, presentamos la evaluación de cumplimiento de los logros esperados de los objetivos (OEI) y acciones estratégicas (AEI) del PEI durante el año 2020.

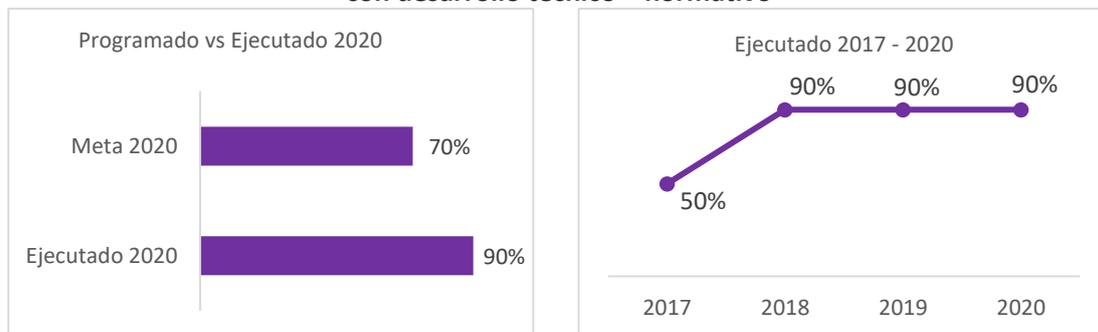
3.1 OEI 1: Promover un acceso equitativo al servicio civil en las entidades públicas

Este objetivo está relacionado al rol de SERVIR como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH). Este sistema está conformado por 23 procesos y SERVIR debe proveer progresivamente el marco normativo para cada uno de ellos.

En el periodo del PEI vigente de SERVIR se priorizaron 10 procesos del SAGRH: (1) Diseño de puestos, (2) Selección, (3) Inducción, (4) Evaluación de desempeño, (5) Capacitación, (6) Estrategias, políticas y procedimientos, (7) Planificación de recursos humanos, (8) Progresión en la carrera, (9) Cultura y clima organizacional y (10) Comunicación interna, a fin de elaborar la normativa correspondiente.

Gráfico N° 1

Indicador OEI 1: % de procesos del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, con desarrollo técnico – normativo



La normativa desarrollada durante los últimos 3 años ha estado referida al **90% de los 10 procesos priorizados**. De igual manera, el proceso de “Progresión en la carrera” aún no cuenta con normativa.

En el 2020, debido a la pandemia por el COVID-19 se vio necesario regular los procesos conocidos en el marco del contexto de aislamiento social obligatorio, en donde las entidades públicas empezaron a implementar el trabajo remoto. De esta manera, SERVIR emitió guías para la gestión de los recursos humanos, la virtualización de los concursos públicos o la aplicación del trabajo remoto. Todo ello tuvo como premisa el cuidado del servidor público.

Además, en el 2020 se desarrolló normativa para simplificar la gestión del rendimiento y se ampliaron plazos para la presentación del Plan de Desarrollo de las Personas.

El OEI 1 congrega las siguientes acciones estratégicas:

Cuadro Nº 2: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 1 – 2020

Acción Estratégica Institucional	Indicador	Meta	Ejecutado	% avance
AEI 1.1: Instrumentos normativos del SAGRH desarrollados para las entidades públicas	Ind. 1.1: Número de Instrumentos normativos del SAGRH, desarrollados	7	10	100%
AEI 1.2: Proyectos normativos desarrollados, que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, para uso de las entidades públicas	Ind. 1.2: Número de Proyectos normativos que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, desarrollados	3	3	100%
AEI 1.3: Recomendaciones por expedientes de supervisión, referidas al cumplimiento de las normas del SAGRH, emitidas a las entidades públicas	Ind. 1.3: Número de informes de recomendación emitidos a las entidades públicas	500	2842	100%
AEI 1.4: Recursos de apelación resueltos por el TSC, para las entidades públicas de los tres niveles de gobierno y sus servidores	Ind. 1.4: Porcentaje de Recursos de apelación admitidos, resueltos por el TSC para los tres niveles de gobierno y sus servidores	80%	100%	100%
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	Ind. 1.5: Porcentaje de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, absueltas	73%	99%	100%

Las 5 acciones estratégicas alcanzaron o superaron sus metas, según se detalla a continuación:

- **AEI 1.1: Instrumentos normativos del SAGRH desarrollados para las entidades públicas**

Esta AEI contribuye directamente al cumplimiento del OEI 1 y durante el 2020, los **10 instrumentos normativos aprobados** estuvieron enfocados en el cuidado del servidor, alcanzando lineamientos a las entidades para aplicar el trabajo remoto, para virtualizar los concursos públicos y, en general, para una adecuada gestión de recursos humanos durante la emergencia.

La acción supervisora de SERVIR tomó especial importancia, ya que se recibieron muchas denuncias acerca del incumplimiento de las entidades de las normas durante la emergencia sanitaria. Por ello, se estableció un procedimiento de atención y actuación de oficio.

Además, se aprobaron mejoras para la gestión del rendimiento.

Los instrumentos normativos fueron los siguientes:

- ✓ “Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19”, aprobada mediante RPE Nº 030-2020-SERVIR/PE.
- ✓ “Guía para la virtualización de concursos públicos del D.L. 1057”, aprobada mediante RPE Nº 065-2020-SERVIR/PE.

- ✓ “Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19” versión 2, aprobada mediante RPE N° 077-2020-SERVIR/PE.
 - ✓ Directiva “Normas para el procedimiento de atención de denuncias y actuación de oficio en el marco de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil”, aprobada mediante RPE N° 078-2020-SERVIR/PE.
 - ✓ “Guía de trabajo remoto”, aprobada mediante RPE N° 048-2020-SERVIR/PE.
 - ✓ “Directiva para la aplicación del trabajo remoto”, aprobada mediante RPE N° 039-2020-SERVIR/PE.
 - ✓ Elaboración del Proyecto de Decreto Legislativo que establece medidas temporales excepcionales en materia de gestión de recursos humanos ante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, en base al cual se aprobó el Decreto Legislativo N° 1505.
 - ✓ “Directiva del subsistema de Gestión de Rendimiento”, aprobada mediante RPE N° 068-2020-SERVIR/PE.
 - ✓ “Guía para la aplicación del subsistema de la Gestión del Rendimiento en el ciclo 2020”, aprobada mediante RPE N° 069-2020-SERVIR/PE. Esta guía es un documento de carácter referencial, orientador e instructivo, alineado a la normativa vigente, para coadyuvar al desarrollo metodológico del Subsistema de Gestión del Rendimiento. Asimismo, presenta contenidos mínimos a implementar en el escenario nacional producto de la pandemia del COVID-19.
 - ✓ RPE N° 025-2020-SERVIR/PE que formaliza la aprobación, por excepción de la ampliación de plazo para la aprobación y presentación del Plan de Desarrollo de Personas correspondiente al año 2020 establecido en el numeral 6.4.1.4 de la Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en entidades públicas”.
- **AEI 1.2: Proyectos normativos desarrollados, que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, para uso de las entidades públicas**

El acceso equitativo al servicio civil pasa también por el abordaje de temáticas transversales tales como género o discapacidad, por ejemplo. Es así que es importante el aporte de SERVIR ya sea a través de proyectos normativos en coordinación con los entes rectores correspondientes o el desarrollo de documentos de trabajo puestos a disposición de las entidades.

Durante el 2020 se presentaron **3 documentos que contribuyen al acceso equitativo al servicio civil:**

- ✓ Aportes para la formulación de la Política Nacional de Discapacidad para el Desarrollo, a cargo del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS.
- ✓ “Proyecto de directiva que regula las medidas necesarias para el desarrollo y certificación de la asistencia de los/las servidores/as públicos/as al centro de labores en bicicleta”. Con este proyecto de directiva, se abarca la temática medioambiental a través del uso del transporte sostenible al centro de labores.
- ✓ Actualización del “Informe de la Mujer en el Servicio Civil Peruano 2020”¹².

¹² Difundido en <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/877641-la-mujer-en-el-servicio-civil-peruano-2020>

- **AEI 1.3: Recomendaciones por expedientes de supervisión, referidas al cumplimiento de las normas del SAGRH, emitidas a las entidades públicas**

En comparación de años anteriores, en el 2020 hubo un marcado incremento de la acción supervisora, en comparación a años anteriores. De hecho, de 668 informes de recomendación emitidos en el 2018 y 602 en el 2019, en el 2020 se emitieron **2842 informes con recomendaciones acerca del cumplimiento de la normativa del SAGRH**. Este incremento se dio en el contexto de la emergencia nacional y las temáticas de los incumplimientos normativos fueron:

- ✓ Gestión de la Compensación.
- ✓ Gestión del Empleo.
- ✓ Gestión del Desarrollo y la Capacitación.
- ✓ Gestión de Relaciones Humanas y Sociales; entre otros.

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

Se resolvieron 4,603 recursos de apelación, de un total de 4,113 recursos ingresados, **lo cual representa más del 100%**. Cabe resaltar que:

- ✓ Los casos resueltos son mayores a los recursos ingresados, debido a que entre los meses de abril y junio (meses dentro de la emergencia nacional) que no ingresaron recursos, mediante la realización de sesiones remotas se resolvió parte del pasivo que tenía el Tribunal del Servicio Civil.
- ✓ Durante el periodo de evaluación, el Tribunal del Servicio Civil trabajó en la adecuación de la plataforma unicanal hacia un sistema bicanal virtual para la recepción y atención de los expedientes que recibe. Dicho sistema busca evitar la forma física o presencial de elevación de los recursos de apelación y remisión de información, de manera tal que la comunicación del Tribunal hacia los administrados y entidades y viceversa sea de forma completamente virtual. A fines de año, el sistema culminó con el periodo de prueba y subsanación de incidencias, quedando para el 2021, la emisión de la normativa correspondiente para la puesta en producción. Asimismo, esta acción representa uno de los compromisos establecidos en el Plan Nacional de Competitividad y Productividad.
- ✓ A partir del mes de agosto se empezó a emitir el programa “TSC en directo”, a través de las plataformas de Facebook y YouTube de SERVIR para la difusión de las actividades del Tribunal y temas del Procedimiento Administrativo Disciplinario.

- **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**

Con el propósito de promover una apropiada implementación de los procesos del SAGRH y/o absolver las dudas sobre el funcionamiento del mismo u otros temas del servicio civil, SERVIR brinda orientación a las entidades a través de canales virtuales (Consultas Electrónicas de la Ciudadanía – CECl) y físicos.

En el 2020 se atendió el **99% de las consultas recibidas por medios físicos y virtuales** dentro de los plazos (24,300 de 24,486 recibidas).

La atención de consultas también se da a través de medios telefónicos y presenciales, aunque este último operó solo hasta el 13 de marzo debido a la declaratoria del estado de emergencia nacional. Asimismo, la atención de consultas telefónicas empezó a operar en la modalidad de trabajo remoto a partir del 25 de mayo.

De acuerdo con una sistematización de las consultas recibidas durante los meses de marzo a noviembre, se recibieron un total de 22,819, 74% de las cuales fueron admitidas a través del Sistema CECI. Además, el total de consultas mensuales fue incrementándose llegando a un pico en el mes de julio con un aproximado de 3,400 consultas. Esta cantidad representó el pico más alto de consultas históricas.

Los 5 temas más recurrentes en el periodo de sistematización fueron: ingreso de personal (13%), régimen disciplinario (12%), licencias y permisos (10%), término de relación laboral (8%) y denuncias (6%). En el caso de las consultas virtuales se observaron incrementos importantes en comparación con el año anterior en los temas de licencias y permisos (18% en el 2019 y 82% en el 2020), terminación del vínculo laboral (23% vs. 77%) y descansos (45% vs. 55%).

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

Este objetivo está referido a la implementación de acciones para el tránsito al régimen del servicio civil. De esta manera, el objetivo mide el porcentaje de las entidades que estén realizando los procesos de selección de personal en el marco de la Ley N° 30057, con respecto a las entidades que cuentan con Resolución de Inicio para el tránsito a la Ley del Servicio Civil (LSC).

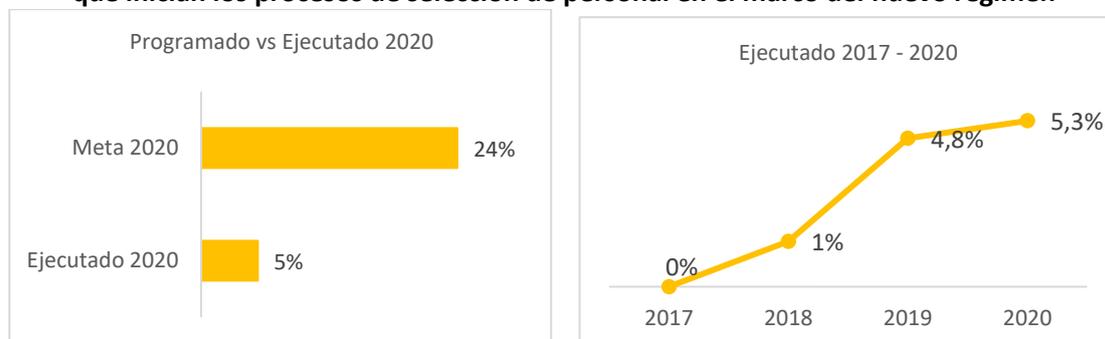
El 2020 fue un año particularmente complicado para la continuidad de la reforma del servicio civil, debido a la pandemia generada por el COVID-19, que generó medidas que priorizaron la salud de la población y restricciones presupuestarias en varias entidades. Otro factor fue la inestabilidad política producto de los continuos cambios de gestión.

Es así que al 2020, de 94 entidades públicas obtuvieron que Resolución de Inicio, 5 de ellas realizaron los procesos de selección de personal (4ta y última etapa del tránsito). Estas entidades fueron la Oficina de Normalización Previsional (ONP), el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), el Ministerio de Energía y Minas (MINEM), la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas (DEVIDA). Ello **representó un 5%**, con lo cual se llega a un nivel de cumplimiento de 22% con respecto a la meta fijada.

Un dato adicional es que a fines del 2020 se tuvo 501 entidades en las distintas etapas del tránsito.

Gráfico N° 2

Indicador OEI 2: % de entidades públicas con Resolución de Inicio para el tránsito a la LSC, que inician los procesos de selección de personal en el marco del nuevo régimen



El OEI 2 está conformado por las siguientes acciones estratégicas:

Cuadro N° 3: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 2 – 2020

Acción Estratégica Institucional	Indicador	Meta	Ejecutado	% avance
AEI 2.1: Instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil desarrollados para las entidades públicas	Ind. 2.1: Número de Instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil, desarrollados para las entidades públicas	3	4	100%
AEI 2.2: Asistencia técnica para el tránsito a la Ley del Servicio Civil, brindada de manera permanente a las entidades públicas	Ind. 2.2: Porcentaje de Entidades públicas que reciben asistencias técnicas para el tránsito a la Ley del Servicio Civil	80%	33%	42%
AEI 2.3: Incorporación a puestos directivos de manera meritocrática en las entidades públicas	Ind. 2.3a: Porcentaje de directivos públicos seleccionados meritocráticamente mediante procesos de selección	97%	-	-
	Ind. 2.3b: Número de gerentes públicos asignados	40	41	100%
AEI 2.4: Modelos de Gestión de la Capacitación y Gestión del Rendimiento implementados progresivamente en las entidades públicas	Ind. 2.4: Nivel de implementación de los modelos de gestión de la capacitación y gestión del rendimiento	98%	90%	92%

Observamos que, de los 5 indicadores de las acciones estratégicas, solo en uno de ellos se alcanzó la meta, siendo 50% el de menor avance:

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

Se presentaron **4 instrumentos** que contribuyen a implementar la Ley del Servicio Civil: 3 proyectos normativos que demandaban opinión de otros sectores y una propuesta de herramientas de gestión para gobiernos locales¹³:

¹³ A pesar de que el indicador señala la contabilización de instrumentos normativos aprobados, los proyectos de Decreto Supremo y de lineamientos fueron considerados porque su aprobación depende de las coordinaciones u opinión de otras entidades. La propuesta de herramientas de gestión fue considerada por haber pasado por procesos de validación en campo y gabinete en trabajo conjunto con la SGP-PCM y los mismos gobiernos locales, principales usuarios de dichas herramientas.

- ✓ Proyecto de Decreto Supremo que reglamenta el Artículo 5 del Decreto de Urgencia N° 016-2020.
- ✓ Proyecto de Lineamientos de Dotación CAS.
- ✓ Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el ordenamiento del régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- ✓ Propuesta de herramientas de gestión para gobiernos locales de hasta 250 personas.

La última propuesta de herramienta fue trabajada a partir de un estudio de gobiernos locales que recogió información detallada de puestos, ocupantes, servicios y procesos, a fin de elaborar políticas sobre la base de la evidencia. Las herramientas que pasaron por el proceso de validación en campo fueron: (i) lista de servicios, (ii) matriz de procesos y productos hasta el nivel 2, (iii) diagramas de flujo, (iv) catálogo de puestos tipo y (v) organización funcional.

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

El porcentaje de entidades que recibieron asistencia técnica para facilitar el tránsito al régimen del servicio civil disminuyó respecto al año anterior, lo cual es consecuente con las prioridades de las entidades públicas con miras a frenar el avance del COVID-19.

En el 2020 se brindó **asistencia técnica al 33% de las 501 entidades que se encontraban en tránsito**, mientras que en el 2019 se alcanzó al 65%.

- **AEI 2.3: Incorporación a puestos directivos de manera meritocrática en las entidades públicas**

En el indicador 2.3a, no se reporta ningún dato ya que, si bien durante el 2020 se culminó la Décimo Séptima Convocatoria para la incorporación al Cuerpo de Gerentes Públicos, dicho proceso de selección fue reportado en el ejercicio fiscal 2019, año en el que inició la convocatoria. Sin embargo, se considera importante mencionar que se realizaron otros procesos de selección¹⁴: i) Concurso Público para la selección de Vocales para el Tribunal del Servicio Civil y ii) Procedimiento de Selección para la designación del Jefe del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, ambos hasta el mes de febrero.

Por otro lado, a fines del año 2020, **se asignaron 41 Gerentes Públicos** (12 a nivel de Lima región y 29 en las demás regiones). La asignación de Gerentes Públicos también fue otra intervención que se vio afectada en dicho año, pues varias propuestas no se llegaron a concretar una vez declarado el estado de emergencia nacional.

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

En esta AEI se toman en cuenta 3 aspectos: la retroalimentación que reciben las entidades en el desarrollo del proceso de capacitación, los componentes ejecutados para la

¹⁴ Estos procesos de selección no fueron considerados en el indicador por no corresponder al segmento directivo ni de gerentes públicos.

implementación de la Gestión del Rendimiento (GdR) y la realización de los diagnósticos de conocimientos.

En cuanto al desarrollo del proceso de capacitación, el 100% de las 150 entidades programadas recibieron informes de retroalimentación comunicando los resultados de la revisión de sus Planes de Desarrollo de las Personas (PDP). Adicionalmente, es preciso señalar que 52 entidades recibieron asistencia técnica en las etapas de ejecución y evaluación de sus PDP.

En el componente implementación de la Gestión del Rendimiento (GdR), se sigue una estrategia que consta de 4 partes: acompañamiento técnico, comunidad de aprendizaje, fortalecimiento de las oficinas de recursos humanos e, incentivos para los servidores¹⁵. En el 2020 se ejecutaron 3 componentes. El componente de acompañamiento técnico ha sido implementado a través de la asistencia técnica, brindada a 65 entidades de los tres niveles de gobierno y en las distintas etapas: planificación, establecimiento de metas, seguimiento, evaluación y acciones previas. De estas 65 entidades que implementaron GdR, la mayoría de ellas (57) perteneció al gobierno nacional. Además, podemos señalar que 7 entidades vienen implementando GdR por 5 y 6 años; 21 entidades, por 3 y 4 años, y 22 entidades, por primera vez.

En lo que concierne a los diagnósticos de conocimientos, se ha llevado a cabo 3 diagnósticos, lo cual superó lo programado:

- Diagnóstico de Conocimientos al Sistema Nacional de Informática – Gobierno Digital, en coordinación con la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Se logró censar a 2,252 servidores civiles y se evaluó a 1,998 de ellos.
- Diagnóstico de Conocimientos al Sistema Nacional de Fauna y Flora Silvestre – SINAFOR, en coordinación con el Servicio Forestal de Fauna y Flora Silvestre – SERFOR. Se evaluó a 204 operadores de las Administraciones Técnicas Forestales y de Fauna Silvestre (ATFFS) de los 206 censados.
- Diagnóstico de Conocimientos al Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones INVIERTE.PE, que tuvo como objetivo identificar las brechas de conocimientos de los operadores del SNPMGI.

Así, el indicador mostró un **nivel de implementación de los modelos de GdC y GdR de 90%**, cifra superior al año anterior.

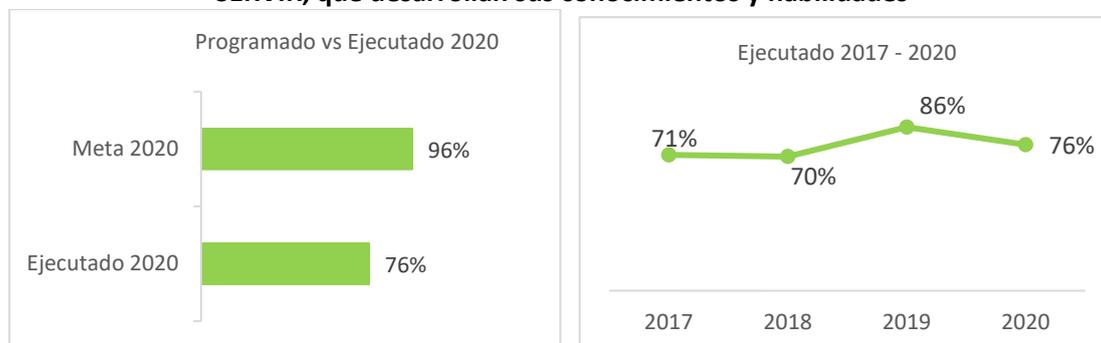
3.3 OEI 3: Fortalecer las capacidades de los servidores civiles de los tres niveles de gobierno

El tercer OEI busca la profesionalización del servicio civil y mide la proporción de servidores civiles (incluyendo directivos) capacitados por la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), con respecto a aquellos que se matricularon en los cursos o programas. De esta manera el **76% de los servidores civiles** (de una meta de 96%) de entidades de los tres niveles de gobierno fueron capacitados.

¹⁵ Establecido en la “Estrategia para la implementación de la Gestión del Rendimiento al 2021”, cuya aprobación fue formalizada con RPE N° 013-2019-SERVIR/PE. Sin embargo, este documento quedó sin efecto a partir del 27 de agosto de 2020, fecha de aprobación de la Directiva del Subsistema de Gestión del Rendimiento, mediante RPE N° 000068-2020-SERVIR-PE.

Gráfico N° 3

Indicador OEI 3: % de servidores civiles de los tres niveles de gobierno capacitados por SERVIR, que desarrollan sus conocimientos y habilidades



En años anteriores, la ENAP había implementado cursos de capacitación virtuales, aunque se le daba mayor importancia a los cursos presenciales. No obstante, como es evidente, en el 2020 se tuvo que virtualizar completamente la capacitación a partir de la declaratoria del estado de emergencia sanitaria. Para ello se implementaron cursos sincrónicos y asincrónicos.

Es relevante mencionar que los cursos de capacitación presenciales siempre habían tenido mayor acogida entre los servidores, mientras que los virtuales mostraban altos niveles de deserción; de ahí que el indicador muestre una disminución en el porcentaje de capacitados, en comparación al 2019, donde todavía se desarrollaban capacitaciones presenciales. Pese a ello, a partir del 2020, se le tendrá que dar mayor relevancia a los cursos no presenciales, puesto que va en la línea del cuidado de los servidores y tiene un gran potencial para lograr un mayor alcance.

El OEI 3 está conformado por 3 acciones estratégicas, como se observa en el Cuadro N° 4.

Cuadro N° 4: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 3 – 2020

Acción Estratégica Institucional	Indicador	Meta	Ejecutado	% avance
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	Ind. 3.1: Porcentaje de servidores civiles capacitados en temas de administración y gestión pública	97%	63%	65%
AEI 3.2: Estudios de postgrado financiados, a través del Programa Piloto de Crédito-Beca "Reto Excelencia" para los servidores civiles	Ind. 3.2: Número de Servidores civiles prestatarios del Programa que cursan estudios de postgrado	70	25	36%
AEI 3.3: Programas de formación directiva brindados a los directivos públicos de los tres niveles de gobierno	Ind. 3.3: Porcentaje de Directivos Públicos formados en la ENAP	95%	90%	95%

- **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**

El alcance logrado con la virtualización de cursos y programas se aprecia en este indicador, ya que en el 2020 se capacitó a 20,904 servidores civiles de un total de 33,294 inscritos para

las evaluaciones virtuales, es decir, **un 63%**¹⁶. En el 2019 se registró 14,060 capacitados tanto en cursos presenciales como virtuales.

Adicionalmente, la ENAP también lleva a cabo actividades de complementación académica, en las que participaron 37,773 servidores, cifra mayor al 2019, en donde se alcanzó a 25,191 servidores. Entre las actividades desarrolladas destacan las “aulas digitales”, las que corresponden a la virtualización de las “aulas regionales” y consisten en una serie de eventos académicos implementados a nivel nacional.

- **AEI 3.2: Estudios de postgrado financiados, a través del Programa Piloto de Crédito-Beca “Reto Excelencia” para los servidores civiles**

En el periodo hubo **25 servidores civiles accedieron al programa “Reto Excelencia”**, correspondiente a la 8va convocatoria. Estos servidores se ven beneficiados al acceder al financiamiento de sus estudios de post grado en las 300 mejores universidades del ranking QS.

Se observa que este indicador obtuvo un nivel de cumplimiento de 36% de la meta. Ello se debió a dos razones:

- Se advirtió que el saldo correspondiente al Programa permitía financiar los estudios de un aproximado de 25 a 28 beneficiarios, cantidad menor a los de los últimos años. Por este motivo, a inicios de año se remitió un informe al Ministerio de Economía y Finanzas solicitando mayores recursos para el periodo 2020-2024.
- Sin embargo, las nuevas prioridades del gobierno y las medidas dictadas para frenar el avance de la pandemia pospusieron la atención de la solicitud.

- **AEI 3.3: Programas de formación directiva brindados a los directivos públicos de los tres niveles de gobierno**

Se capacitó a un total de 602 directivos de 669 inscritos para las evaluaciones virtuales¹⁷, lo que representó una tasa de **90% de directivos formados por la ENAP**, en programas que abordaron las temáticas de gestión pública cultural, transversalización del enfoque de género en servicios para adolescentes en Huancavelica, diseño de proyectos sociales para el desarrollo local, gestión del cambio y liderazgo de equipos en contexto de crisis, entre otros.

3.4 OEI 4: Fortalecer la gestión institucional de SERVIR

Con este OEI, SERVIR se alinea a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), ya que busca consolidar su implementación, así como el fortalecimiento de los demás

¹⁶ En los cursos y programas virtuales se tiene una inscripción general de los interesados para llevarlo y, posteriormente, una inscripción para las evaluaciones. Para efectos del cálculo del indicador, se ha tomado en cuenta como “matriculados” a los segundos puesto que son los que han seguido los módulos correspondientes de la capacitación y lo que se busca es evaluar la efectividad de la misma. Otro aspecto a tener en cuenta es que en el caso de los programas, solo se consideró a los servidores en este indicador, mas no a directivos. Pero, como no se contó con el dato del número de servidores matriculados, este fue estimado en base a la proporción de capacitados o que aprobaron las evaluaciones.

¹⁷ Al igual que en el caso del indicador 3.1, se tomó como “matriculados” a los inscritos para las evaluaciones. Además, ante la falta de información sobre esa cantidad, esta fue estimada en base a la proporción de directivos que aprobaron las evaluaciones.

sistemas administrativos no comprendidos en el marco de la PNMGP. El índice de fortalecimiento institucional alcanzó el 0.83, cuando la meta era de 1.00.

Gráfico N° 4

Indicador OEI 4: Índice de fortalecimiento de gestión institucional



Se observa una caída del índice de fortalecimiento institucional con respecto al 2019, en donde se registró 0.93. Ello se debe a una disminución tanto del porcentaje de avance en la implementación de la PNMGP y del Porcentaje de sistemas administrativos fortalecidos. El detalle de cada uno será expuesto más adelante.

Cuadro N° 5: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 4 – 2020

Acción Estratégica Institucional	Indicador	Meta	Ejecutado	% avance
AEI 4.1: Consolidar la implementación de la PNMGP en SERVIR, para facilitar la mejor atención a la ciudadanía	Ind. 4.1: Porcentaje de avance en la implementación de la PNMGP en SERVIR	100%	82%	82%
AEI 4.2: Fortalecer la gestión de los sistemas administrativos en SERVIR	Ind. 4.2: Porcentaje de sistemas administrativos fortalecidos	100%	89%	89%

- **AEI 4.1: Consolidar la implementación de la PNMGP en SERVIR, para facilitar la mejor atención a la ciudadanía**

Se toman en cuenta a los 5 pilares centrales de la PNMGP y 2 de sus 3 ejes transversales. El **avance alcanzado de 82%** se desagrega en:

- ✓ *Pilar central 1: La implementación del planeamiento estratégico.* Se logró un avance del 100% pues SERVIR implementa sus acciones y actividades a partir de sus planes institucionales, los que fueron elaborados siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía de Planeamiento Institucional de CEPLAN vigente¹⁸. En el 2020 se formalizó la aprobación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, mediante RPE N° 000104-2020-SERVIR-PE. Y en el caso del POI Multianual 2020-2022, su aprobación fue formalizada mediante RPE N° 067-2019-SERVIR-PE.
- ✓ *Pilar central 2: La implementación del presupuesto por resultados.* Este pilar se encuentra fortalecido al 100%, pues la asignación presupuestal se encuentra articulada a los planes institucionales y el seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestal se realizó de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía y Finanzas.
- ✓ *Pilar central 3: La implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y organizacional institucional.* El avance fue de 100%. En el periodo de

¹⁸ Aprobada con RPCD N° 33-2017/CEPLAN/PCD y modificatorias.

evaluación se cumplió con la actualización de dos procedimientos de la Subjefatura de Abastecimiento y la elaboración del Manual de Procesos de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano. Asimismo, se realizó la recertificación de la norma ISO 9001:2015 de 3 procesos: Atención de controversias – Recurso de apelación, Atención de consultas externas y Acceso a la información pública. Además, en conformidad con lo dispuesto en los Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del TUPA, aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP, se elaboró la propuesta de actualización del TUPA.

- ✓ *Pilar central 4: La implementación del servicio civil meritocrático en SERVIR.* El avance fue de 95%. Los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos que aún no han sido implementados son Administración de pensiones, Progresión en la carrera y Relaciones laborales individuales y colectivas.
- ✓ *Pilar central 5: La implementación de un sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento.* Este pilar presentó un avance bajo, de 20%. De los 5 temas planteados a desarrollar, solo se ejecutó uno de ellos, el del desarrollo de capacidades para gestionar el conocimiento, en el marco del PDP de SERVIR. Los demás no pudieron ejecutarse debido a que en el periodo evaluado ya no se contó con el personal dedicado a esos temas.
- ✓ *Eje transversal 1: La implementación del gobierno abierto.* El avance fue de 89%. Entre los temas ejecutados tenemos que se cumplió con la meta de atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública (96%). Además, se viene implementando la Norma Técnica para la gestión de la calidad de los servicios, en el servicio que brinda la ENAP “Programa Académico de Capacitación – cursos MOOC”. En agosto se cumplió la etapa 2: Planificar de la Norma Técnica sobre calidad de servicios; y se elaboró el cronograma de actividades para la implementación de la Etapa 3: Ejecución. También se han realizado evaluaciones de la calidad de la atención a la ciudadanía, obteniendo un nivel de satisfacción del 76% en la atención de consultas externas (CECI); 90%, en la atención de controversias - Sistema de casilla electrónica SICE; y 90%, en la atención de controversias (Expediente Digital de Libre Acceso EDLA).
- ✓ *Eje transversal 2: La implementación del gobierno electrónico.* El avance fue de 70%. El componente de más peso en este eje es el desarrollo de aplicativos informáticos, el que alcanzó un cumplimiento de 67% de lo programado.

- **AEI 4.2: Fortalecer la gestión de los sistemas administrativos en SERVIR**

El fortalecimiento de los sistemas administrativos y otras temáticas no comprendidos en la PNMGP presentó un cumplimiento de 89%. Para esta medición, se ha tomado en cuenta lo ejecutado por los órganos y unidades orgánicas correspondientes, según el reporte del POI 2020:

- ✓ *Sistema administrativo de Abastecimiento.* El nivel promedio de cumplimiento de metas ha sido del 73% y lo ejecutado ha estado referido a la atención oportuna de los requerimientos menores o iguales a 8 UIT, la gestión de expedientes para los pagos, la realización oportuna de estudios de mercado, la convocatoria oportuna de los procedimientos de selección, el control de los bienes patrimoniales y la fiscalización posterior de los procedimientos de selección con buena pro.

- ✓ *Sistema administrativo de Tesorería.* Se logró un avance del 100%, cumpliendo oportunamente la notificación de cartas fianza, el envío de reportes a la SUNAT y la elaboración de reportes sobre desembolsos y recuperación de gastos de defensa legal, entre otros.
- ✓ *Sistema administrativo de Contabilidad.* También se alcanzó el 100% de las acciones programadas, como la presentación de obligaciones tributarias presentadas en los plazos, así como la presentación los Estados Financieros dentro de los plazos.
- ✓ *Sistema administrativo de Inversión pública.* A fines de año se remitió a la PCM la propuesta del Indicador brecha en el marco de la PMI 2022-2024 del sector PCM, cuya inclusión en la cartera de inversiones deberá ser evaluada. Además, en la PMI 2021-2023 no se priorizó en la cartera de inversiones del sector la propuesta de SERVIR, por lo que no aplican las siguientes fases de formulación y evaluación, ejecución y funcionamiento¹⁹. Así, el avance ha sido del 100%, tomando en cuenta solo la fase de la Programación Multianual de Inversiones.
- ✓ *Sistema administrativo de defensa jurídica del Estado.* A partir del 2020 ya no se considera el reporte del fortalecimiento de este sistema administrativo. La Procuraduría Pública de SERVIR manifestó que ya no correspondía informar respecto a la ejecución de las metas físicas del POI, debido a que, en atención a la creación de la Procuraduría General del Estado y a lo dispuesto en el reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, a partir del 23 de noviembre de 2019, se encontraba vinculada administrativa, normativa y funcionalmente a la Procuraduría General del Estado²⁰.
- ✓ *Consolidación del sistema administrativo de Control.* Se encuentra fortalecido al 100%, ya que se cumplió con el 100% de las metas programadas. Se han desarrollado acciones para la gestión de riesgos identificando riesgos de 4 servicios y también se realizaron acciones para la implementación del sistema de control interno.
- ✓ *Gestión del PIP de SERVIR.* No aplica este componente.
- ✓ *Desarrollo de estrategias/acciones de comunicación.* Se llegó a un nivel de cumplimiento de 63%, considerando las actividades programadas en el POI (gestión de la comunicación y fortalecimiento de la imagen institucional y fortalecimiento y actualización de plataformas y portales, en el marco del plan de comunicaciones) y la publicación de la memoria institucional.

4. Propuestas para mejorar la estrategia

- *Planificación de intervenciones en el contexto de la nueva convivencia*

Las acciones y/o intervenciones deben continuar adaptándose con miras a promover la gestión de los recursos humanos en la nueva normalidad, virtualizando y simplificando procesos que favorezcan la reforma del servicio civil y la profesionalización de los servidores civiles.

Al mismo tiempo, la gestión de riesgos y de la incertidumbre se presenta como necesaria. De hecho, CEPLAN, en el “Informe Nacional: Perú a mayo 2020. La protección de la vida en la

¹⁹ Fases del ciclo de inversiones del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones – INVIERTE.PE.

²⁰ Comunicado mediante Memorando N° 000120-2020-SERVIR-GG-PP.

emergencia y después” plantea 3 escenarios a considerar relacionados a los posibles comportamientos de la pandemia²¹.

- *Desarrollo y fortalecimiento de habilidades digitales*

Esta es una condición necesaria para el buen funcionamiento del punto anterior. El uso intensivo de herramientas digitales pasa por contar con las habilidades necesarias para su aprovechamiento.

- *Reforma del servicio civil*

Los desafíos que enfrenta la reforma requieren de estrategias flexibles y simples que permitan asegurar que las entidades que ya se encuentran en alguna de las etapas del tránsito puedan culminar su pase definitivo a la nueva ley.

La flexibilidad y simplificación son especialmente ineludibles dada la heterogeneidad y brechas existentes entre entidades públicas con distinto nivel de desarrollo organizacional.

5. Conclusiones

- Una vez declarado el estado de emergencia nacional, la respuesta y adaptación de los servicios de SERVIR fue inmediata y tuvo como objetivo el cuidado de la salud de los servidores y la continuidad de los procesos críticos.
- La reforma del servicio civil presenta más desafíos a superar, debido a que las prioridades y recursos de las entidades públicas estarán enfocados en continuar con la entrega de sus servicios en un contexto de riesgos y a seguir ejecutando medidas para contener el avance de la pandemia.
- La transformación digital será clave para garantizar la fluidez en la entrega de servicios a la ciudadanía.
- En el horizonte multianual, se deberá tomar reservas en la planificación de las intervenciones, ya que las restricciones en materia presupuestaria para los siguientes años deberían llevar hacia la eficiencia del gasto público.

²¹ Disponible en línea https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1206497/Informe_Nacional_Peru_a_mayo_2020_-_II_INV_Peru_-_Ceplan_20200805.pdf

Anexo

Anexo B-7
SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

Periodo PEI : 2017 - 2023
 Nivel de Gobierno : E - GOBIERNO NACIONAL
 Sector : 01 - PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS
 Pliego : 023 - AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

OEI.01 PROMOVER UN ACCESO EQUITATIVO AL SERVICIO CIVIL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022	2023
IND.01.OEI.01	Porcentaje de Procesos del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, con desarrollo técnico-normativo	Porcentaje	2016	40.00	2016	40.00	50.00	60.00	70.00	70.00	80.00	80.00	ND	50.00	90.00	90.00	90.00	ND	ND	ND	100.00	100	100	100	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.01.01 INSTRUMENTOS NORMATIVOS DEL SAGRH DESARROLLADOS PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022	2023
IND.01.AEI.01.01	Número de Instrumentos normativos del SAGRH, desarrollados	Número	2016	11.00	2016	11.00	5.00	5.00	5.00	7.00	7.00	8.00	ND	19.00	6.00	7.00	10.00	ND	ND	ND	100	100	100	100	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.01.02 PROYECTOS NORMATIVOS DESARROLLADOS, QUE PROMUEVAN UN ACCESO MÁS EQUITATIVO AL SERVICIO CIVIL, PARA USO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022	2023
IND.01.AEI.01.02	Número de Proyectos normativos que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, desarrollados	Número	2016	3.00	2016	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	ND	4.00	5.00	3.00	3.00	ND	ND	ND	100	100	100.00	100.00	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.01.03 RECOMENDACIONES POR EXPEDIENTES DE SUPERVISIÓN, REFERIDAS AL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL SAGRH, EMITIDAS A LAS ENTIDADES PÚBLICAS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022	2023
IND.01.AEI.01.03	Número de informes de recomendación emitidos a las entidades públicas	Número	2016	450.00	2016	450.00	450.00	450.00	450.00	500.00	500.00	500.00	ND	879.00	668.00	602.00	2842.00	ND	ND	ND	100	100	100	100	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.01.04 RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS POR EL TSC, PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO Y SUS SERVIDORES (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020		

		Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023			
IND.01.AEI.01.04	Porcentaje de Recursos de apelación admitidos, resueltos por el TSC para los tres niveles de gobierno y sus servidores	Porcentaje	2016	80.00	2016	80.00	70.00	71.00	72.00	80.00	80.00	80.00	ND	92.00	100.00	95.00	100.00	ND	ND	ND	100	100	100	100	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.01.05 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 (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022	2023
IND.01.AEI.01.05	Porcentaje de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, absueltas	Porcentaje	2016	70.00	2016	70.00	70.00	71.00	72.00	73.00	74.00	75.00	ND	71.00	73.00	93.00	99.00	ND	ND	ND	100	100	100	100	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

OEI.02 IMPULSAR EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022	2023
IND.01.OEI.02	Porcentaje de entidades públicas con Resolución de Inicio para el tránsito a la LSC, que inician los procesos de selección de personal en el marco del nuevo régimen	Porcentaje	2016	ND	2016	ND	5.00	14.00	24.00	24.00	24.00	24.00	ND	0.00	1.00	5.00	5.00	ND	ND	ND	0	7.14	20.83	20.83	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.02.01 INSTRUMENTOS NORMATIVOS PARA IMPLEMENTAR LA LEY DEL SERVICIO CIVIL APROBADOS PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022	2023
IND.01.AEI.02.01	Número de Instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil, desarrollados para las entidades públicas	Número	2016	10.00	2016	10.00	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	ND	7.00	1.00	1.00	4.00	ND	ND	ND	57.14	100	100	75.00	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.02.02 ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL TRÁNSITO A LA LEY DEL SERVICIO CIVIL, BRINDADA DE MANERA PERMANENTE A LAS ENTIDADES PÚBLICAS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022	2023
IND.01.AEI.02.02	Porcentaje de Entidades públicas que reciben asistencias técnicas para el tránsito a la Ley del Servicio Civil	Porcentaje	2016	100.00	2016	100.00	100.00	100.00	100.00	80.00	80.00	80.00	ND	80.00	53.00	65.00	33.00	ND	ND	ND	80.00	53.00	65.00	41.25	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.02.03 INCORPORACIÓN A PUESTOS DIRECTIVOS DE MANERA MERITOCRÁTICA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022
IND.01.AEI.02.03	Porcentaje de	Porcentaje	2016	95.00	2016	95.00	95.00	96.00	97.00	97.00	97.00	97.00	ND	100.00	100.00	68.00	ND	ND	ND	100	100	70.10	ND	ND	ND	ND	001314-	05.02-OFICINA

directivos públicos seleccionados meritocráticamente mediante procesos de selección

AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

IND.02.AEI.02.03 Número de gerentes públicos asignados

Número	2016	165.00	2016	165.00	45.00	40.00	35.00	40.00	45.00	50.00	ND	39.00	42.00	75.00	41.00	ND	ND	ND	100	95.24	46.67	97.56	ND	ND	ND
--------	------	--------	------	--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	----	-------	-------	-------	-------	----	----	----	-----	-------	-------	-------	----	----	----

001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.02.04 MODELOS DE GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DEL RENDIMIENTO IMPLEMENTADOS PROGRESIVAMENTE EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022
IND.01.AEI.02.04	Nivel de implementación de los modelos de gestión de la capacitación y gestión del rendimiento	Porcentaje	2016	35.00	2016	35.00	70.00	82.00	96.00	98.00	98.00	98.00	ND	66.00	92.00	74.00	90.00	ND	ND	ND	94.29	100	77.08	91.84	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

OEI.03 FORTALECER LAS CAPACIDADES DE LOS SERVIDORES CIVILES DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022
IND.01.OEI.03	Porcentaje de servidores civiles de los tres niveles de gobierno capacitados por SERVIR, que desarrollan sus conocimientos y habilidades	Porcentaje	2016	95.00	2016	95.00	95.00	96.00	97.00	96.00	96.00	96.00	ND	71.00	70.00	86.00	76.00	ND	ND	ND	74.74	72.92	88.66	79.17	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.03.01 OFERTA DE CAPACITACIÓN EN TEMAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA, BRINDADOS CONTINUAMENTE A LOS SERVIDORES CIVILES DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022
IND.01.AEI.03.01	Porcentaje de servidores civiles capacitados en temas de administración y gestión pública	Porcentaje	2016	95.00	2016	95.00	95.00	96.00	97.00	97.00	97.00	97.00	ND	63.00	57.00	87.00	63.00	ND	ND	ND	66.32	59.38	89.69	64.95	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.03.02 ESTUDIOS DE POSTGRADO FINANCIADOS, A TRAVÉS DEL PROGRAMA PILOTO DE CRÉDITO-BECA RETO EXCELENCIA PARA LOS SERVIDORES CIVILES (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020			2021	2022
IND.01.AEI.03.02	Número de Servidores civiles prestatarios del Programa que cursan estudios de postgrado	Número	2016	60.00	2016	60.00	60.00	65.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ND	49.00	65.00	79.00	25.00	ND	ND	ND	81.67	100.00	100	35.71	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.03.03 PROGRAMAS DE FORMACIÓN DIRECTIVA BRINDADOS A LOS DIRECTIVOS PÚBLICOS DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020		

IND.01.AEI.03.03	Porcentaje de Directivos Públicos formados en la ENAP	Porcentaje	2016	90.00	2016	90.00	90.00	92.00	95.00	95.00	95.00	95.00	ND	79.00	83.00	84.00	90.00	ND	ND	ND	87.78	90.22	88.42	94.74	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
------------------	---	------------	------	-------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	----	-------	-------	-------	-------	----	----	----	-------	-------	-------	-------	----	----	----	---	---

OEI.04 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE SERVIR (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO							VALOR OBTENIDO							AVANCE (%)							UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		
IND.01.OEI.04	Índice de fortalecimiento de gestión institucional	Índice	2016	0.45	2016	0.45	0.73	0.89	1.00	1.00	1.00	1.00	ND	96.00	0.84	0.93	0.83	ND	ND	ND	100	94.38	93.00	83.00	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.04.01 CONSOLIDAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PNMGP EN SERVIR, PARA FACILITAR LA MEJOR ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO							VALOR OBTENIDO							AVANCE (%)							UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		
IND.01.AEI.04.01	Porcentaje de avance en la implementación de la PNMGP en SERVIR	Porcentaje	2016	40.00	2016	40.00	69.00	89.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ND	98.00	81.00	91.00	82.00	ND	ND	ND	100	91.01	91.00	82.00	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

AEI.04.02 FORTALECER LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS EN SERVIR (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO							VALOR OBTENIDO							AVANCE (%)							UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023		
IND.01.AEI.04.02	Porcentaje de sistemas administrativos fortalecidos	Porcentaje	2016	65.00	2016	65.00	88.00	97.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ND	90.00	97.00	98.00	89.00	ND	ND	ND	100	100.00	98.00	89.00	ND	ND	ND	001314-AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	05.02-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

NOTA : El porcentaje de avance de los indicadores ha sido truncado en 100 %