



Plan Estratégico Institucional 2025-2030

Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Diciembre, 2024

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	4
LISTA DE ACRÓNIMOS	5
1. DEFINICIÓN DE LA SITUACIÓN FUTURA DESEADA	6
2. MISIÓN INSTITUCIONAL.....	7
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	8
4. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.....	10
5. RUTA ESTRATÉGICA	11
6. ANEXOS.....	12
ANEXO 1: MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE PLANES (Anexo B-1)	13
ANEXO 2: MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE LAS POLÍTICAS NACIONALES Y EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (Anexo B-2)	14
ANEXO 3: MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (Anexo B-3).....	18
ANEXO 4: FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES (Anexo A-6)	22
ANEXO 5: GLOSARIO DE TÉRMINOS	44

Tablas

Tabla N° 1: Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI 2025-2030	8
Tabla N° 2: Acciones Estratégicas Institucionales de SERVIR	10
Tabla N° 3: Análisis de priorización para identificar la Ruta Estratégica	11

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), es una herramienta de gestión que permite desarrollar el conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos estratégicos institucionales y poder cumplir con la misión institucional establecida, contribuyendo así con los objetivos del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del sector Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050.

La formulación del PEI 2025-2030 de SERVIR ha seguido los lineamientos establecidos en la Directiva General de Planeamiento Estratégico¹, Guía para el Planeamiento Institucional² y la Guía para la Elaboración de Indicadores de Políticas Nacionales y Planes Estratégicos³ de CEPLAN. Asimismo, cuenta con la validación de la PCM, comunicada mediante Oficio N° D000396-2024-PCM-OGPP y del CEPLAN, comunicada mediante Oficio N° 001212-2024-CEPLAN-DNCP.

Asimismo, a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000026-2024-SERVIR-PE⁴, se aprueba la conformación de la Comisión de Planeamiento Estratégico de SERVIR de carácter permanente, y del Equipo Técnico.

El presente documento PEI 2025-2030 de SERVIR contiene seis capítulos y son los siguientes:

- El primer capítulo contiene la definición de la situación futura deseada al 2030.
- El segundo capítulo contiene la misión institucional que describe la razón de ser de SERVIR, la cual se enfoca en ejercer el liderazgo del Sistema Administrativo de Gestión de los Recursos Humanos (SAGRH) y consolidar el servicio civil en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.
- El tercer y cuarto capítulo contienen los objetivos estratégicos institucionales (3 de rectoría y 1 de fortalecimiento institucional) y las acciones estratégicas institucionales (11 misionales y 5 de fortalecimiento institucional) para el período 2025-2030.
- En el quinto capítulo se vinculan los objetivos y acciones estratégicas con la Política General de Gobierno y se describe la ruta estratégica que SERVIR tomará para el logro de sus objetivos estratégicos institucionales en el horizonte temporal del periodo 2025 al 2030, estableciéndose las prioridades para los objetivos y acciones estratégicas institucionales definidas.
- En el sexto capítulo se presentan los anexos que complementan el contenido del presente Plan: la Matriz de articulación de planes, Matriz de articulación de las políticas nacionales y el PEI, la Matriz del PEI, las fichas técnicas de indicadores y el glosario de términos.

¹ Directiva N° 001-2024-CEPLAN/PCD, aprobada con la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 0021-2024/CEPLAN/PCD, y modificada mediante las resoluciones de Presidencia del Consejo Directivo N° 0039-2024-CEPLAN/PCD, y N° 00101-2024/CEPLAN/PCD.

² La versión actualizada es aprobada mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 0055-2024-CEPLAN/PCD.

³ La versión actualizada es aprobada mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0046-2024-CEPLAN/PCD.

⁴ <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5839183/5179424-resolucion-de-presidencia-ejecutiva-n-026-2024-servir-pe.pdf?v=1707420405>

LISTA DE ACRÓNIMOS

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

1. DEFINICIÓN DE LA SITUACIÓN FUTURA DESEADA

En el año 2030, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) contribuirá significativamente a mejorar la capacidad de gestión interna de las entidades públicas, logrando la implementación del régimen del servicio civil en el 100% de las entidades públicas priorizadas, implementando también el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en el 50% de las entidades públicas a nivel nacional, y fortaleciendo las capacidades del 75% de los funcionarios, directivos y servidores civiles.

Para ello, SERVIR brindará asistencia técnica al 62% de las entidades públicas priorizadas para la implementación del régimen del servicio civil; desarrollará el marco regulatorio para el 100% de los subsistemas que conforman el SAGRH y efectuará la supervisión oportuna para su cumplimiento, asegurando que el 100% de los oficios de resultados de supervisión sean emitidos oportunamente a las entidades públicas. Asimismo, SERVIR brindará asistencia técnica pertinente y diferenciada para la implementación de los procesos del SAGRH (40% de las entidades públicas), para la implementación de la gestión del rendimiento (90% de las entidades públicas) y para la implementación de la gestión de la capacitación (80% de las entidades públicas). Además, SERVIR absolverá oportunamente el 82% de las consultas sobre el funcionamiento del SAGRH y resolverá oportunamente el 53% de los recursos de apelación presentados ante el Tribunal del Servicio Civil. Complementariamente, SERVIR desarrollará acciones de capacitación, asegurando que el 57% de los participantes obtengan el certificado o constancia respectivo; implementará el Programa Crédito-Beca para que el 93% de sus prestatarios concluyan exitosamente sus estudios de posgrado financiados por el programa; y, evaluará las competencias desarrolladas para el 100% de los directivos públicos. Todo ello permitirá que SERVIR contribuya de manera efectiva a la mejora continua de la administración pública para la provisión de mejores servicios a las personas.

2. MISIÓN INSTITUCIONAL

La misión de SERVIR es establecida a partir de las competencias y funciones definidas por ley. Asimismo, en su calidad de entidad adscrita al sector Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), se enmarca en la visión sectorial y se articula con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) de la PCM, y de la Visión del Perú al 2050.

En cuanto a los mandatos de ley, el Artículo 1º del Decreto Legislativo Nº 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, establece que:

“Artículo 1º.- Finalidad

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

De otro lado, en el Artículo 5º de la Ley Nº 30057, Ley del Servicio Civil, se señala:

“Artículo 5º.- Autoridad Nacional del Servicio Civil

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

De esta manera, la misión de SERVIR es:

“Liderar el Sistema Administrativo de Gestión de los Recursos Humanos y consolidar el servicio civil en los servidores civiles, oficinas de recursos humanos y entidades públicas de los tres niveles de gobierno, en atención a los atributos de pertinencia y oportunidad para brindar mejores servicios a las personas”.

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Los objetivos estratégicos institucionales son los resultados iniciales que SERVIR espera alcanzar para la mejora de las condiciones de la población objetivo que atiende. Así, contribuyen con las entidades públicas para que estas alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor servicio civil, promoviendo el desarrollo de las personas que lo integran. De esta manera, se orientan al logro de los objetivos estratégicos sectoriales establecidos en el PESEM-PCM vigente.

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

Por lo tanto, SERVIR prioriza cuatro (04) objetivos estratégicos institucionales (OEI) para llevar a cabo la misión institucional, como se describe a continuación:

Tabla N° 1: Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI 2025-2030

Código	Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Indicador OEI
OEI.01	Impulsar el régimen del servicio civil en entidades públicas priorizadas	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que se encuentran en proceso de tránsito al Régimen del Servicio Civil
OEI.02	Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas que implementan procesos priorizados del SAGRH
OEI.03	Mejorar las capacidades del personal para el servicio civil	Porcentaje de personas capacitadas en administración y gestión pública por la ENAP
OEI.04	Fortalecer la gestión institucional	Índice de ejecución de acciones priorizadas de la gestión institucional

- **OEI 1: Impulsar el régimen del servicio civil en entidades públicas priorizadas**

SERVIR tiene como prioridad promover la implementación del régimen del servicio civil para que las entidades públicas logren mayores niveles de eficacia y eficiencia en la prestación de servicios a la ciudadanía. Para alcanzar este objetivo, SERVIR ha desarrollado normas y herramientas técnicas, las cuales, a través de las asistencias técnicas a las entidades públicas, facilitará la transición al régimen del servicio civil. Luego, las entidades estarán listas para llevar a cabo concursos públicos de selección meritocráticos y así incorporar a los mejores profesionales a la administración pública.

- **OEI 2: Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas**

La implementación del SAGRH en las entidades públicas mejorará significativamente la gestión de los recursos humanos y, por ende, el desempeño general de la entidad. Para lograrlo, es necesario desarrollar y perfeccionar el marco regulatorio del SAGRH, proporcionar orientación y asistencia técnica adecuadas y diferenciadas a las entidades públicas, ejercer una supervisión efectiva del cumplimiento de las políticas y normas del SAGRH, y resolver las controversias internas para asegurar la correcta aplicación del marco legal y la protección de los derechos de los servidores civiles.

- **OEI 3: Mejorar las capacidades del personal para el servicio civil**

El desarrollo integral de los servidores civiles es crucial para garantizar un desempeño eficiente y eficaz en el cumplimiento de sus funciones. Este objetivo busca fortalecer las habilidades de personas que prestan o puedan prestar servicios en la Administración Pública peruana en los tres niveles de gobierno mediante cursos y programas de capacitación que respondan a las necesidades

organizacionales y a las políticas públicas. Las acciones formativas serán ofrecidas por la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP) y por el Programa Crédito Beca “Reto Excelencia”. Además, junto con la evaluación de competencias de los directivos públicos, estas intervenciones no solo mejorarán el desempeño de los servidores civiles y directivos, sino que también desarrollarán competencias claves que les permitan enfrentar proactivamente los desafíos de la gestión pública, contribuyendo así al bienestar de la ciudadanía.

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

Para asegurar el cumplimiento efectivo de los objetivos misionales, es esencial optimizar la gestión institucional de SERVIR. Esto se logrará mejorando la coordinación y eficiencia de los sistemas administrativos, los procesos de apoyo y asesoramiento, y la gestión de riesgos y desastres. Además, la promoción de una cultura de integridad entre los servidores para asegurar que los servicios proporcionados por SERVIR sean efectivos, oportunos y eficientes. Estas acciones contribuirán a una gestión institucional más robusta y alineada con la misión de la entidad.

4. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Para lograr los objetivos estratégicos institucionales del PEI 2025-2030 de SERVIR, se han planteado 11 Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) de tipo I y 04 de tipo II⁵, las que a continuación se detallan:

Tabla N° 2: Acciones Estratégicas Institucionales de SERVIR

Código OEI	Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Código AEI	Acción Estratégica Institucional (AEI)	Indicador de AEI
OEI.01	Impulsar el régimen del servicio civil en entidades públicas priorizadas	AEI.01.0 1	Asistencia técnica integral para la implementación del Régimen del Servicio Civil en las entidades públicas priorizadas	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica para la implementación del Régimen del Servicio Civil
OEI.02	Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas	AEI.02.0 1	Marco regulatorio de calidad para la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas	Porcentaje de subsistemas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) cuyas normas han sido aprobadas
		AEI.02.0 2	Asistencia técnica pertinente para la implementación de los procesos del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de estudios e investigaciones en el marco del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) publicados
		AEI.02.0 3	Asistencia técnica diferenciada en Gestión del Rendimiento a las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencia técnica pertinente en los procesos de los subsistemas priorizados del SAGRH
		AEI.02.0 4	Asistencia técnica pertinente para la implementación de gestión de la capacitación en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica pertinente en gestión de la capacitación
		AEI.02.0 5	Atención oportuna de las consultas formuladas por los usuarios sobre el SAGRH.	Porcentaje de atención de consultas sobre el funcionamiento del SAGRH absueltas oportunamente
		AEI.02.0 6	Recursos de apelación resueltos por el TSC oportunamente para los servidores civiles y entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	Porcentaje de entidades públicas consideradas en la progresividad de la Gestión de Rendimiento que reciben asistencia técnica diferenciada
		AEI.02.0 7	Supervisión oportuna para el cumplimiento del marco regulatorio del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica pertinente en gestión de la capacitación
OEI.03	Mejorar las capacidades del personal para el servicio civil	AEI.03.0 1	Fortalecimiento de capacidades ejecutadas por la ENAP para personas	Porcentaje de recursos de apelación resueltos oportunamente por el TSC para los tres niveles de gobierno y sus servidores
		AEI.03.0 2	Programa Crédito Beca implementado para los servidores civiles	Porcentaje de oficios de resultados de supervisión emitidos oportunamente a las entidades públicas.
		AEI.03.0 3	Identificación de competencias desarrolladas para directivos públicos	Porcentaje de personas capacitadas y/o asistentes en acciones de capacitación de la ENAP que han obtenido certificado o constancia.
OEI.04	Fortalecer la gestión institucional	AEI.04.0 1	Gestión administrativa fortalecida en SERVIR	Porcentaje de prestatarios que concluyen estudios de postgrado financiados por el programa Crédito Beca "Reto Excelencia"
		AEI.04.0 2	Modelo de Integridad y lucha contra la corrupción implementado en SERVIR	Porcentaje de directivos públicos cuyas competencias fueron evaluadas
		AEI.04.0 3	Gestión de riesgos y desastres implementada en SERVIR	Porcentaje de cumplimiento promedio de las actividades de la gestión administrativa
		AEI.04.0 4	Transformación digital fortalecida en SERVIR	Porcentaje de implementación de las etapas del Modelo de Integridad

⁵ Según la Guía para el Planeamiento Institucional existen dos (2) tipos de acciones estratégicas institucionales: 1) El OEI de tipo I, misionales, se refiere a las condiciones que la entidad busca mejorar en la población a la cual sirve, que se identifica del diagnóstico institucional, específicamente del análisis de brechas de los bienes, servicios y/o regulaciones que entrega; 2) El OEI de tipo II, gestión interna se refiere a las condiciones internas que la entidad busca mejorar o fortalecer luego del diagnóstico institucional, específicamente lo relacionado con los problemas o limitaciones o causas que se analizan dentro del proceso operativo y de soporte para la producción y entrega de los bienes, servicios y/o regulaciones.

5. RUTA ESTRATÉGICA

Con la Ruta Estratégica se establece un orden de prioridad para los objetivos estratégicos institucionales (OEI) y las acciones estratégicas institucionales (AEI). A nivel de los OEI se adoptó una escala del 1 al 4, lo cual refleja la relevancia del objetivo de acuerdo con la misión institucional y los retos que se tiene como entidad. De esta manera, del 1 al 3 se ubican los objetivos misionales, ubicándose en primer lugar, la implementación del Régimen del Servicio Civil en las entidades públicas; seguido de la rectoría del SAGRH; y, en tercer lugar, la mejora de las capacidades de los directivos y servidores.

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

Asimismo, las OEI y las AEI se vinculan con la Política General de Gobierno para el presente mandato presidencial (PGG), aprobada con Decreto Supremo N° 042-2023-PCM y actualizada con Decreto Supremo N° 075-2024-PCM, la cual guiará el accionar de SERVIR.

Tabla N° 3: Análisis de priorización para identificar la Ruta Estratégica

Prioridad OEI	Objetivo Institucional (OEI)	Vinculación con la PGG ⁶	Prioridad AEI	Acción Estratégica Institucional (AEI)	Vinculación con la PGG	UdO
1	OEI.01. Impulsar el régimen del servicio civil en entidades públicas priorizadas	Eje 6, Lin. 6.1	1	AEI.01.01 Asistencia técnica integral para la implementación del Régimen del Servicio Civil en las entidades públicas priorizadas	Eje 6, Lin. 6.1	GDSRH
2	OEI.02. Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas	Eje 6, Lin. 6.1	1	AEI.02.01 Marco regulatorio de calidad para la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas	Eje 6, Lin. 6.1	GPSC
			2	AEI.02.02 Asistencia técnica pertinente para la implementación de los procesos del SAGRH en las entidades públicas.	Eje 6, Lin. 6.1	GDSRH
			4	AEI.02.03 Asistencia técnica diferenciada en Gestión del Rendimiento a las entidades públicas	Eje 6, Lin. 6.1	GDCRSC
			5	AEI.02.04 Asistencia técnica pertinente para la implementación de gestión de la capacitación en las entidades públicas.	Eje 6, Lin. 6.1	GDCRSC
			6	AEI.02.05 Atención oportuna de las consultas formuladas por los usuarios sobre el SAGRH.	Eje 6, Lin. 6.1	GPSC
			7	AEI.02.06 Recursos de apelación resueltos por el TSC oportunamente para los servidores civiles y entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	Eje 6, Lin. 6.1	TSC
			3	AEI.02.07 Supervisión oportuna para el cumplimiento del marco regulatorio del SAGRH en las entidades públicas.	Eje 6, Lin. 6.1	GDSRH
3	OEI.03. Mejorar las capacidades del personal para el servicio civil	Eje 6, Lin. 6.1	1	AEI.03.01 Fortalecimiento de capacidades ejecutadas por la ENAP para personas	Eje 6, Lin. 6.1	ENAP
			3	AEI.03.02 Programa Crédito Beca implementado para los servidores civiles	Eje 6, Lin. 6.1	GDCRSC
			2	AEI.03.03 Identificación de competencias desarrolladas para directivos públicos	Eje 6, Lin. 6.1	GDGP
4	OEI.04. Fortalecer la gestión institucional	No priorizado	1	AEI.04.01 Gestión administrativa fortalecida en SERVIR	No alineado	OPP
			2	AEI.04.02 Modelo de Integridad y lucha contra la corrupción implementado en SERVIR	No alineado	GG
			4	AEI.04.03 Gestión de riesgos y desastres implementada en SERVIR	No alineado	GG
			3	AEI.04.04 Transformación digital fortalecida en SERVIR	No alineado	GG

⁶ Eje 6. Lucha contra la corrupción, orden público y seguridad, y defensa de la soberanía nacional y Lineamiento 6.1 Acelerar la implementación del servicio civil meritocrático, con procesos transparentes y evaluación constante.

6. ANEXOS

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

(Articulación con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2024-2030 de la PCM)

Objetivo Estratégico Sectorial (OES)			Acción Estratégica Sectorial (AES)			Objetivo Estratégico Institucional (OEI)			Explicación de la relación causal con los OES y AES
Código	Enunciado	Indicador	Código	Enunciado	Indicador	Código	Enunciado	Indicador	
OES 04	Optimizar la eficacia de las políticas públicas a nivel nacional.	Porcentaje de servicios priorizados mejorados.	AES 04.02	Incrementar las capacidades institucionales, humanas y de articulación de las entidades públicas a nivel nacional.	Porcentaje de Servidores Civiles que se encuentran bajo el régimen del Servicio Civil.	OEI.01	Impulsar el régimen del servicio civil en entidades públicas priorizadas	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que se encuentran en proceso de tránsito al Régimen del Servicio Civil	La calidad del servicio civil es uno de los factores centrales que explican la capacidad del Estado para entregar mejores bienes y servicios públicos, y así generar crecimiento económico, reducción de la pobreza y mayor confianza en el gobierno ⁷ . Lo anterior, se sustenta en evidencia internacional ⁸ que señala que existe una correlación directa entre las capacidades del Estado y el desarrollo de los países, así los recursos humanos conforman el principal input en la prestación de servicios públicos y la mejora de la calidad de los servidores civiles, permitiendo la implementación de políticas prioritarias de los gobiernos. De esta manera, se busca, primero, que las entidades públicas transiten al régimen del servicio civil para que luego, mediante concursos público de méritos, los servidores pasen a dicho régimen.
						OEI.02	Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas que implementan procesos priorizados del SAGRH	La implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas permitirá mejorar la gestión de los recursos humanos, fortalecer el servicio civil y en consecuencia, mejorar la gestión interna de las entidades públicas para generar bienes y servicios de calidad.
						OEI.03	Mejorar las capacidades del personal para el servicio civil	Porcentaje de personas capacitadas en administración y gestión pública por la ENAP.	Mejorar las capacidades de personas que prestan o puedan prestar servicios en la Administración Pública a través de la capacitación permanente que incluya la formación en valores y en competencias profesionales, es fundamental para contar con las condiciones adecuadas para el buen desempeño de sus funciones.
						OEI.04	Fortalecer la gestión institucional	Índice de ejecución de acciones priorizadas de la gestión institucional	Los órganos de apoyo y soporte, así como los sistemas administrativos de SERVIR necesitan estar fortalecidos a fin de cumplir con los objetivos misionales. La incorporación de un modelo de integridad en la entidad, para prevenir y sancionar la corrupción (problema que afecta el desempeño de las instituciones y la optimización de los recursos) y una adecuada gestión de los riesgos de desastres, permitirá generar servicios de calidad para los usuarios internos y externos.

⁷ Texto extraído del estudio “Diagnóstico institucional del servicio civil en América Latina: Perú 2022”, BID (2022).

⁸ Tomado del documento “Informe sobre la situación del Sistema Administrativo de Recursos Humanos y de la reforma del servicio civil”, SERVIR (2021).

ANEXO 2: MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE LAS POLÍTICAS NACIONALES Y EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (Anexo B-2)

Nombre de la Política Nacional	Objetivo prioritario		Lineamiento de política		Servicios			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador
Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 "Perú, País Saludable"	OP 1	Mejorar los hábitos, conductas y estilos de vida saludables de la población.	01.03	Realizar acciones para asegurar el conocimiento y cumplimiento de las medidas y condiciones de seguridad y salud en el trabajo, en todas las organizaciones.	01.05	Acciones de orientación y asistencia técnica para la adopción de medidas de seguridad y salud en el trabajo implementados y evaluados anualmente.	Proporción de instituciones y empresas públicas y privadas que cumplen las metas anuales establecidas sobre seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo a las normas del MTPE y MINSA ⁹	AEI.02.02	Asistencia técnica pertinente para la implementación de los procesos del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencia técnica pertinente en los procesos de los subsistemas priorizados del SAGRH
Política Nacional de Competitividad y Productividad	OP 8	Fortalecer la institucionalidad del país	08.03	Implementar mecanismos de articulación y coordinación, y fortalecer capacidades para la gestión a nivel intersectorial e intergubernamental	08.03.01	Asistencia técnica en sistemas administrativos del Estado para funcionarios públicos en los tres niveles de gobierno	Número de funcionarios públicos capacitados	AEI.03.01	Fortalecimiento de capacidades ejecutadas por la ENAP para personas.	Porcentaje de personas capacitadas y/o asistentes en acciones de capacitación de la ENAP que han obtenido certificado o constancia
			08.05	Incentivar la meritocracia en las líneas de carrera pública	08.05.01	Procesos y procedimientos de meritocracia en la gestión pública	Número de entidades del Gobierno Nacional que se han adaptado a la carrera pública definida según la Ley del Servicio Civil	AEI.01.01	Asistencia técnica integral para la implementación del Régimen del Servicio Civil en las entidades públicas priorizadas	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica para la implementación del Régimen del Servicio Civil
Política Nacional de Igualdad de Género al 2030	OP 1	Reducir la violencia hacia las mujeres	01.01	Implementar medidas de atención y protección para mujeres víctimas de violencia e integrantes del grupo familiar	01.01.08	Atención, orientación, asistencia legal y psicológica, intercultural, accesible, oportuna, efectiva, disponible y de calidad, a víctimas de acoso sexual laboral.	Porcentaje de víctimas de hostigamiento sexual laboral atendidos/as ¹⁰ Porcentaje de víctimas de hostigamiento sexual laboral atendidas de manera oportuna ¹¹	AEI.02.02	Asistencia técnica pertinente para la implementación de los procesos del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencia técnica pertinente en los procesos de los subsistemas priorizados del SAGRH
	OP 4	Garantizar el ejercicio de los derechos económicos y sociales de las mujeres.	04.03	Fortalecer la inserción laboral formal de las mujeres	04.03.07	Seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de la implementación y funcionamiento de los lactarios institucionales.	Porcentaje de centros de trabajo monitoreados para el cumplimiento y funcionamiento del lactario ¹² Porcentaje de centros de trabajo con lactarios implementados de acuerdo a la normativa vigente ¹³	AEI.02.07	Supervisión oportuna para el cumplimiento del marco regulatorio del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de oficinas de resultados de supervisión emitidos oportunamente a las entidades públicas.
	OP 5	Reducir las barreras institucionales que obstaculizan la igualdad en los	05.04	Desarrollar las competencias para la aplicación del enfoque de	05.04.01	Desarrollo de capacidades y competencias en gestión pública con enfoque de género para servidores/as públicos/as.	Porcentaje de servidores/as públicos que aprueban el curso de gestión pública con enfoque de género ¹⁴ .	AEI.03.01	Fortalecimiento de capacidades ejecutadas por la ENAP para personas.	Porcentaje de personas capacitadas y/o asistentes en acciones de capacitación de la ENAP que han obtenido certificado o constancia

⁹ SERVIR, no es responsable del indicador.

¹⁰ Mediante la RPE N° 153-2023-SERVIR-PE, se aprueba el "Protocolo del Servicio 1.1.8: Atención, orientación, asistencia legal y psicológica, intercultural, accesible, oportuna, efectiva, disponible y de calidad a víctimas de acoso sexual laboral", el cual contiene el indicador que se consignan en esta matriz.

¹¹ Mediante la RPE N° 153-2023-SERVIR-PE, se aprueba el "Protocolo del Servicio 1.1.8: Atención, orientación, asistencia legal y psicológica, intercultural, accesible, oportuna, efectiva, disponible y de calidad a víctimas de acoso sexual laboral", el cual contiene el indicador que se consignan en esta matriz.

¹² SERVIR, no es responsable del indicador.

¹³ SERVIR, no es responsable del indicador.

¹⁴ Mediante la RPE N° 139-2021-SERVIR-PE, se aprueba el "Protocolo de Servicio 5.4.1 Desarrollo de capacidades y competencias en gestión pública con enfoque de género para servidores/as públicos/as" el cual contiene el indicador que se consignan en esta matriz.

Nombre de la Política Nacional	Objetivo prioritario		Lineamiento de política		Servicios			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador
Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo al 2030		ámbitos público y privado entre hombres y mujeres.		género en los/as servidores/as públicos/as.	05.05.01		Porcentaje de entidades que ejecutaron capacitaciones sobre el enfoque de género en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas ¹⁵	AEI.02.04	Asistencia técnica pertinente para la implementación de gestión de la capacitación en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica pertinente en gestión de la capacitación
							Nivel de percepción de satisfacción de los/as servidores/as públicos usuarios/as de los cursos y programas con enfoque de género	AEI.03.01	Fortalecimiento de capacidades ejecutadas por la ENAP para personas.	Porcentaje de personas capacitadas y/o asistentes en acciones de capacitación de la ENAP que han obtenido certificado o constancia
			05.05	Prevenir el hostigamiento sexual laboral en las entidades públicas y privadas		Producción y difusión de información a nivel nacional y con enfoque intercultural sobre la denuncia y sanción del hostigamiento sexual laboral.	Porcentaje de entidades públicas que reciben información sobre el proceso de denuncia y sanción del hostigamiento sexual laboral	AEI.02.02	Asistencia técnica pertinente para la implementación de los procesos del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencia técnica pertinente en los procesos de los subsistemas priorizados del SAGRH
	OP 5	Incrementar los niveles de cumplimiento de las normativas de SST en el sector privado y público.	05.01	Mejorar la efectividad de las acciones de fiscalización y supervisión de las entidades que conforman el Sistema de Inspección del Trabajo (SIT).	05.01.02	Supervisión a las entidades públicas para el cumplimiento adecuado de las funciones de SST	Porcentaje de entidades públicas supervisadas en los tres niveles de gobierno en el marco del Plan Anual de Supervisión	AEI.02.07	Supervisión oportuna para el cumplimiento del marco regulatorio del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de oficios de resultados de supervisión emitidos oportunamente a las entidades públicas.
			05.03	Asegurar el cumplimiento normativo, a través de la difusión y orientación técnica sobre las normas de SST.	05.03.01	Difusión y orientación técnica sobre las estrategias de inspección en el trabajo para el sector público y privado	Porcentaje de estrategias de inspección laboral en materia de SST difundidas e implementadas.	AEI.02.02	Asistencia técnica pertinente para la implementación de los procesos del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencia técnica pertinente en los procesos de los subsistemas priorizados del SAGRH
			05.04	Desarrollar mecanismos que faciliten e incentiven el cumplimiento de la normativa en materia de SST.	5.4.1	Diseño y desarrollo de incentivos que faciliten el cumplimiento de la normativa en SST para las micro y pequeñas empresas y el sector público.	Porcentaje de mecanismos de fiscalización dirigidos a micro, pequeñas empresas y entidades públicas en el marco de la normativa de SST ¹⁶	AEI.02.07	Supervisión oportuna para el cumplimiento del marco regulatorio del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de oficios de resultados de supervisión emitidos oportunamente a las entidades públicas.
Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030	OP 7	Fortalecer la gestión pública en materia de discapacidad.	07.01	Desarrollar capacidades y competencias en gestión pública con perspectiva de discapacidad para servidores públicos.	31	Fortalecimiento de competencias para la incorporación de la perspectiva de discapacidad en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas cuyas áreas focalizadas han sido capacitadas en materia de incorporación de la perspectiva de discapacidad	AEI.03.01	Fortalecimiento de capacidades ejecutadas por la ENAP para personas.	Porcentaje de personas capacitadas y/o asistentes en acciones de capacitación de la ENAP que han obtenido certificado o constancia

¹⁵ Mediante la RPE N° 139-2021-SERVIR-PE, se aprueba el “Protocolo de Servicio 5.4.1 Desarrollo de capacidades y competencias en gestión pública con enfoque de género para servidores/as públicos/as”, el cual contiene el indicador que se consignan en esta matriz.

¹⁶ Mediante el Memorando N° 000320-2024-SERVIR-GDSRH 808.03.2024), en el marco del seguimiento y evaluación de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, la GDSRH informó que el alcance de este indicador no se ajusta al ámbito de la atribución supervisora. De esta manera, como SERVIR no tiene la facultad fiscalizadora, no es posible reportar acciones sobre el presente indicador. Por lo tanto, correspondería excluir a SERVIR del servicio 5.4.1 como responsable.

Nombre de la Política Nacional	Objetivo prioritario		Lineamiento de política		Servicios			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador
Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030	OP 2	Mejorar la gestión interna en las entidades públicas	02.08	Fortalecer las capacidades de los funcionarios, directivos y servidores civiles.	02.08.01	Fortalecimiento de capacidades en materias prioritarias para el desarrollo del servicio civil oportuno y con pertinencia territorial dirigido a los funcionarios, directivos y servidores civiles de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno	Porcentaje de funcionarios, directivos y servidores civiles de las entidades públicas que fortalecieron sus capacidades en materias prioritarias para el desarrollo del servicio civil en el plazo oportuno.	AEI.03.01	Fortalecimiento de capacidades ejecutadas por la ENAP para personas.	Porcentaje de personas capacitadas y/o asistentes en acciones de capacitación de la ENAP que han obtenido certificado o constancia.
							Porcentaje de funcionarios, directivos y servidores civiles de las entidades públicas que participaron en la oferta formativa sobre materias de capacitación prioritarias para el desarrollo del servicio civil.			
					02.08.02	Asistencia técnica diferenciada y permanente en materia de desarrollo de capacidades para las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno	Porcentaje de entidades públicas asistidas que ejecuten el Plan de Desarrollo de las Personas, por segmento diferenciado.	AEI.02.04	Asistencia técnica pertinente para la implementación de gestión de la capacitación en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica pertinente en gestión de la capacitación
							Porcentaje de entidades públicas programadas y asistidas en materia de desarrollo de capacidades			
			02.09	Implementar el régimen del servicio civil en las entidades públicas.	02.09.01	Asistencia técnica oportuna y con pertinencia territorial en elaboración y adecuación de los documentos de gestión en materia de recursos humanos asociados al tránsito del régimen del Servicio Civil de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	Porcentaje de entidades que recibieron asistencia técnica en elaboración o adecuación de sus documentos de gestión en materia de recursos humanos, asociados al tránsito del régimen del Servicio Civil, en el plazo oportuno.	AEI.01.01	Asistencia técnica integral para la implementación del Régimen del Servicio Civil en las entidades públicas priorizadas	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica para la implementación del Régimen del Servicio Civil
							Porcentaje de entidades que reciben asistencia técnica en elaboración y adecuación de los documentos de gestión en materia de recursos humanos asociados al tránsito del servicio civil por nivel de gobierno.			
					02.09.02	Acompañamiento oportuno y confiable para el tránsito al Régimen del Servicio Civil de entidades priorizadas.	Porcentaje de entidades priorizadas que reciben el acompañamiento para el tránsito al régimen del servicio civil en el plazo oportuno.	AEI.01.01	Asistencia técnica integral para la implementación del Régimen del Servicio Civil en las entidades públicas priorizadas	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica para la implementación del Régimen del Servicio Civil
							Porcentaje de entidades priorizadas que reciben el acompañamiento por nivel de gobierno.			
			02.10	Fortalecer la implementación de la gestión de rendimiento en las entidades públicas.	02.10.01	Servicio de orientación, revisión y validación oportuna de modelos alternativos o adecuaciones al subsistema de gestión del rendimiento para entidades públicas solicitantes de los tres niveles de gobierno	Porcentaje de entidades públicas solicitantes con modelo alternativo validado o adecuación validada en el plazo oportuno establecido	AEI.02.03	Asistencia técnica diferenciada en Gestión del Rendimiento a las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas consideradas en la progresividad de la Gestión de Rendimiento que reciben asistencia técnica diferenciada
							Porcentaje de entidades públicas solicitantes con modelo alternativo evaluado o una adecuación evaluada			
					02.10.02	Asistencia técnica diferenciada, en materia de Gestión del Rendimiento, a las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno	Porcentaje de oficinas de recursos humanos de las entidades públicas asistidas, en materia de Gestión del Rendimiento, por segmento diferenciado	AEI.02.03	Asistencia técnica diferenciada en Gestión del Rendimiento a las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas consideradas en la progresividad de la Gestión de Rendimiento que reciben asistencia técnica diferenciada
							Porcentaje de oficinas de recursos humanos de las entidades públicas que reciben la asistencia técnica en materia de Gestión del Rendimiento.			

Nombre de la Política Nacional	Objetivo prioritario		Lineamiento de política		Servicios			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador
Política Nacional de Transformación Digital	OP 3	Garantizar la disponibilidad de servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos con la ciudadanía.	03.01	Incorporar el enfoque de transformación digital en la formulación del plan estratégico de desarrollo nacional, políticas nacionales, regionales y locales	03.01.02	Programa de fortalecimiento de competencias en gobierno y transformación digital, de manera transversal, progresiva y permanente, para los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital, con énfasis en servidores públicos	Porcentaje de perfiles de puestos de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, que consideran el dominio de competencias y habilidades digitales en sus descripciones ¹⁷	AEI.02.04	Asistencia técnica pertinente para la implementación de gestión de la capacitación en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica pertinente en gestión de la capacitación
			03.02	Desplegar la estrategia de gobierno como plataforma de regulación, servicios digitales, datos abiertos e interoperabilidad entre organizaciones públicas y privadas	03.02.04	Hoja de Vida Digital de servicio público, integrada e interoperable para postulantes y servidores públicos de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno	Porcentaje de servidores públicos que participan en programas de desarrollo o fortalecimiento de competencias y habilidades digitales ¹⁸	AEI.03.01	Fortalecimiento de capacidades ejecutadas por la ENAP para personas.	Porcentaje de personas capacitadas y/o asistentes en acciones de capacitación de la ENAP que han obtenido certificado o constancia
							Tasa de incremento del número de registros integrados y sistematizados en la hoja de vida digital de incorporación, desarrollo y desempeño en el servicio público	AEI.02.01	Marco regulatorio de calidad para la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas	Porcentaje de subsistemas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) cuyas normas han sido aprobadas
					03.02.10	Programa de Asistencia técnica en materia de teletrabajo, de manera continua para los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital, con énfasis en entidades públicas de los tres niveles de gobierno	Porcentaje de hojas de vida digitales de incorporación, desarrollo y desempeño en el servicio público, interoperables con el registro de sanciones inscritas y vigentes de la Contraloría General de la República			
	OP 4	Fortalecer el talento digital en todas las personas	04.04	Promover la innovación digital de servicios digitales como un criterio de desempeño en los servidores públicos	04.04.01	Programa Servidor Público Innovador que difunde y reconoce las acciones de innovación digital, de manera continua, ejecutadas por los servidores públicos	Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que reciben asistencia técnica continua, para la implementación del teletrabajo	AEI.02.02	Asistencia técnica pertinente para la implementación de los procesos del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencia técnica pertinente en los procesos de los subsistemas priorizados del SAGRH
							Porcentaje de entidades públicas que incorporan a la innovación digital como criterio de desempeño de los servidores públicos ¹⁹	AEI.02.03	Asistencia técnica diferenciada en Gestión del Rendimiento a las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas consideradas en la progresividad de la Gestión de Rendimiento que reciben asistencia técnica diferenciada
Política Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres al 2050	OP 3	Mejorar la implementación articulada de la gestión del riesgo de desastres en el territorio	03.01	Implementar medidas para la optimización de la gestión del riesgo de desastres en los tres niveles de gobierno	03.03.02	Programa de fortalecimiento de competencias para los funcionarios en gestión del riesgo de desastres.	Tasa de incremento de casos de éxito en el espacio digital del Programa Servidor Público Innovador ²⁰	AEI.03.01	Fortalecimiento de capacidades ejecutadas por la ENAP para personas.	Porcentaje de personas capacitadas y/o asistentes en acciones de capacitación de la ENAP que han obtenido certificado o constancia.

¹⁷ SERVIR, no es responsable del indicador.

¹⁸ SERVIR, no es responsable del indicador.

¹⁹ SERVIR, no es responsable del indicador.

²⁰ SERVIR, no es responsable del indicador.

²¹ SERVIR, no es responsable del indicador.

ANEXO 3: MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (Anexo B-3)

Sector: Presidencia del Consejo de Ministros.

Pliego: Autoridad Nacional del Servicio Civil.

Periodo: 2025-2030.

Misión Institucional: Liderar el Sistema Administrativo de Gestión de los Recursos Humanos y consolidar el servicio civil en los servidores civiles, oficinas de recursos humanos y entidades públicas de los tres niveles de gobierno, en atención a los atributos de pertinencia y oportunidad para brindar mejores servicios a las personas.

OEI/AEI		Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Logros esperados					
Código	Descripción			Valor	Año	2025	2026	2027	2028	2029	2030
OEI.01	Impulsar el régimen del servicio civil en entidades públicas priorizadas	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que se encuentran en proceso de tránsito al Régimen del Servicio Civil	Fórmula: $N/D \times 100$ Donde: N: N° entidades públicas priorizadas con opinión favorable de SERVIR a la propuesta de Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE) hasta el periodo t. D: N° total de entidades públicas priorizadas bajo el alcance de la Ley del Servicio Civil.	9%	2023	79%	83%	87%	90%	94%	100%
Acción Estratégica Institucional del OEI.01											
AEI.01.01	Asistencia técnica integral para la implementación del Régimen del Servicio Civil en las entidades públicas priorizadas	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica para la implementación del Régimen del Servicio Civil	Fórmula: $N/D \times 100$ Donde: N: N° de entidades públicas priorizadas que recibieron asistencia técnica para la implementación del Régimen del Servicio Civil durante el periodo t. D: N° de entidades públicas priorizadas para la implementación del Régimen del Servicio Civil.	49%	2023	50%	51%	53%	55%	58%	62%
OEI.02	Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas que implementan procesos priorizados del SAGRH	Fórmula: $N/D \times 100$ Donde: N: N° de entidades públicas que implementan los procesos priorizados del SAGRH hasta el año t. D: N° de entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	4%	2023	25%	30%	35%	40%	45%	50%
Acción Estratégica Institucional del OEI.02											
AEI.02.01	Marco regulatorio de calidad para la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas	Porcentaje de subsistemas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) cuyas normas han sido aprobadas	Fórmula: $N/D \times 100$ Donde: N: N° de subsistemas del SAGRH cuyas normas han sido aprobadas hasta el periodo t. D: N° de subsistemas del SAGRH en los que SERVIR tiene competencia.	17%	2023	33%	50%	67%	83%	100%	100%
		Porcentaje de estudios e investigaciones en el marco del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) publicados	Fórmula: $N/D \times 100$ Donde: N: N° estudios publicados en el periodo t. D: N° estudios que se ha programado publicar en el periodo 2025-2030.	8%	2023	24%	40%	56%	72%	88%	100%
AEI.02.02	Asistencia técnica pertinente para la implementación de los procesos del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencia técnica pertinente en los procesos de los subsistemas priorizados del SAGRH	Fórmula: $N/D \times 100$ Donde: N: N° de entidades públicas que recibieron asistencia técnica en al menos uno de los procesos de los subsistemas priorizados. D: N° de entidades públicas de los 3 niveles de gobierno.	12%	2023	15%	20%	25%	30%	35%	40%

OEI/AEI		Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Logros esperados					
Código	Descripción			Valor	Año	2025	2026	2027	2028	2029	2030
AEI.02.03	Asistencia técnica diferenciada en Gestión del Rendimiento a las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas consideradas en la progresividad de la Gestión de Rendimiento que reciben asistencia técnica diferenciada	Fórmula: $N/D * 100$ Donde: N: N° de entidades públicas consideradas en la progresividad que reciben asistencia técnica diferenciada en materia de Gestión del Rendimiento hasta el año t. D: N° de entidades consideradas en la progresividad de la Gestión del Rendimiento hasta el año t.	42%	2023	90%	90%	91%	91%	92%	93%
AEI.02.04	Asistencia técnica pertinente para la implementación de gestión de la capacitación en las entidades públicas.	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica pertinente en gestión de la capacitación	Fórmula: $N/D * 100$ Donde: N: N° de entidades públicas priorizadas de los tres niveles de gobierno que recibieron asistencia técnica pertinente al menos una vez en gestión de la capacitación durante el año t. D: N° de entidades públicas de los tres niveles de gobierno priorizadas para recibir asistencia técnica durante el año t.	76.4%	2023	80%	80%	80%	80%	80%	80%
AEI.02.05	Atención oportuna de las consultas formuladas por los usuarios sobre el SAGRH.	Porcentaje de atención de consultas sobre el funcionamiento del SAGRH absueltas oportunamente	Fórmula: $N/D * 100$ Donde: N: N° de consultas sobre el funcionamiento del SAGRH absueltas oportunamente durante el año t. D: (N° de consultas sobre el funcionamiento del SAGRH sin absolver y que están dentro del plazo al inicio del año t) + (N° de consultas sobre el funcionamiento del SAGRH recibidas durante el año t).	80%	2023	80%	80%	81%	81%	82%	82%
AEI.02.06	Recursos de apelación resueltos por el TSC oportunamente para los servidores civiles y entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	Porcentaje de recursos de apelación resueltos oportunamente por el TSC para los tres niveles de gobierno y sus servidores	Fórmula: $N/D * 100$ Donde: N: N° de recursos de apelación (expedientes) resueltos dentro del plazo legal, durante el año t. D: (N° de recursos de apelación (expedientes) admitidos sin resolver al inicio del año t) + (N° de recursos de apelación (expedientes) admitidos durante el año t).	5%	2023	40%	45%	50%	51%	52%	53%
AEI.02.07	Supervisión oportuna para el cumplimiento del marco regulatorio del SAGRH en las entidades públicas.	Porcentaje de oficios de resultados de supervisión emitidos oportunamente a las entidades públicas.	Fórmula: $N/D * 100$ Donde: N: N° de oficios de resultados emitidos oportunamente a las entidades públicas dentro del período t. D: N° total de oficios de resultados emitidos a entidades públicas en el período t.	22%	2024 ²²	23%	33%	40%	50%	67%	100%
OEI.03	Mejorar las capacidades del personal para el servicio civil	Porcentaje de personas capacitados en administración y gestión pública por la ENAP	Fórmula: $N/D * 100$ Donde: N: N° personas priorizadas por la ENAP en temas de administración y gestión pública que han obtenido certificado. D: N° total de servidores públicos priorizados.	28%	2023	49%	55%	60%	65%	70%	75%
Acción Estratégica Institucional del OEI.03											
AEI.03.01	Fortalecimiento de capacidades ejecutadas por la ENAP para personas	Porcentaje de personas capacitadas y/o asistentes en acciones de capacitación de la ENAP que han obtenido certificado o constancia	Fórmula: $N/D * 100$ Donde: N: N° personas priorizadas capacitadas y/o asistentes en eventos académicos de la ENAP que han obtenido certificado o constancia. D: N° total de personas priorizados.	31%	2023	35%	40%	44%	48%	53%	57%

²² Valor correspondiente al primer semestre de 2024.

OEI/AEI		Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Logros esperados					
Código	Descripción			Valor	Año	2025	2026	2027	2028	2029	2030
AEI.03.02	Programa Crédito Beca implementado para los servidores civiles	Porcentaje de prestatarios que concluyen estudios de postgrado financiados por el programa Crédito Beca "Reto Excelencia"	Fórmula: $N/D*100$ Donde: N: N° de prestatarios que concluyen sus estudios de posgrado financiados por el Programa Crédito Beca "Reto Excelencia" hasta el periodo t D: N° total de prestatarios que concluyen sus estudios conforme a lo programado financiados por el con el Programa Crédito Beca "Reto Excelencia" hasta el periodo t.	92%	2023	95%	92%	95%	94%	93%	93%
AEI.03.03	Identificación de competencias desarrolladas para directivos públicos	Porcentaje de directivos públicos cuyas competencias fueron evaluadas	Fórmula: $N/D*100$ Donde: N: N° de directivos públicos con evaluación de competencias en el periodo t. D: N° total de directivos públicos con solicitudes de evaluación de competencias en el periodo t.	0	2024	60%	70%	80%	90%	100%	100%
OEI.04	Fortalecer la gestión institucional	Índice de ejecución de acciones priorizadas de la gestión institucional	Fórmula: $(P1*0.40+P2*0.30+P3*0.10+P4*0.20)$ Dónde: P1: Porcentaje de cumplimiento promedio de las actividades operativas de la gestión administrativa (AEI 04.01). P2: Porcentaje de implementación de las etapas del Modelo de Integridad (AEI 04.02). P3: Porcentaje de actividades implementadas del Plan de Prevención y Reducción de Riesgo de Desastres (PPRRD) (AEI 04.03). P4: Porcentaje de proyectos ejecutados del Plan de Gobierno y Transformación Digital (AEI 04.04)	0.68	2023	0.85	0.88	0.91	0.94	0.96	0.99
Acción Estratégica Institucional del OEI.04											
AEI.04.01	Gestión administrativa fortalecida en SERVIR	Porcentaje de cumplimiento promedio de las actividades operativas de la gestión administrativa	Fórmula: N/D Dónde: N: Sumatoria del cumplimiento promedio de metas de los órganos de apoyo y asesoramiento en el año t. $\sum_{i=1}^{11} AV\%_i = AV\%_{sjci} + AV\%_{ojaj} + AV\%_{ogaf} + AV\%_{sja} + AV\%_{sjc} + AV\%_{sjt} + AV\%_{sjsc} + AV\%_{sjti} + AV\%_{opp} + AV\%_{orh}$ *AV%: Avance porcentual anual o semestral. Se calcula dividiendo el nivel de ejecución semestral o anual entre la meta anual por órgano. *AV% _{órgano} : $AV\%_{órgano} = \left(\sum_{j=1}^n AV\%A0_1 + AV\%A0_2 \dots + AV\%A0_n \right) / n$ D: Total de órganos de apoyo y asesoramiento (10 órganos). *El avance porcentual de cada actividad operativa se trunca en 100%.	97.8%	2023	98.2%	98.4%	98.5%	99.0%	99.1%	99.2%
AEI.04.02	Modelo de Integridad y lucha contra la corrupción implementado en SERVIR	Porcentaje de implementación de las etapas del Modelo de Integridad	Fórmula: Sumatoria de los resultados obtenidos por la entidad en cada etapa evaluada o ICP/ Puntaje máximo de la etapa evaluada *La implementación del Modelo de Integridad se evalúa en 5 etapas, las 3 primeras están desarrolladas por las Guías de Evaluación del Modelo de Integridad. *Cada etapa del estándar se mide en una escala de 0 a 1, donde 0 supone la ausencia de mecanismos estandarizados de prevención de la corrupción y 1 el cumplimiento pleno de la etapa evaluada. La sumatoria de los puntajes de cada etapa es el Índice de Capacidad Preventiva frente a la Corrupción (ICP) de la entidad.	89%	2023	95%	97%	98%	98%	98%	98%

OEI/AEI		Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Logros esperados					
Código	Descripción			Valor	Año	2025	2026	2027	2028	2029	2030
AEI.04.03	Gestión de riesgos y desastres implementada en SERVIR	Porcentaje de actividades implementadas del Plan de Prevención y Reducción de Riesgo de Desastres (PPRRD)	Fórmula: $N/D * 100$ Donde: N: N° de actividades del PPRRD implementadas en el año t. D: N° de actividades del PPRRD programadas en el año t.	0	2024	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AEI.04.04	Transformación digital fortalecida en SERVIR	Porcentaje de proyectos ejecutados del Plan de Gobierno y Transformación Digital	Fórmula: $N/D * 100$ Donde: N: N° proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital ejecutadas hasta el periodo t. D: N° de proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital planificados en el periodo 2025-2030	9.5%	2023	38%	50%	62%	74%	86%	100%

ANEXO 4: FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES (Anexo A-6)

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI	OEI 01. Impulsar el régimen del servicio civil en entidades públicas priorizadas												
Nombre del indicador	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que se encuentran en proceso de tránsito al Régimen del Servicio Civil												
Justificación	Este indicador permite identificar el nivel de implementación del proceso de tránsito del Régimen del Servicio Civil en las entidades públicas priorizadas del estado peruano, a efectos de poder identificar si ello se realiza a un ritmo adecuado para el uso progresivo y constante del nuevo régimen laboral en las entidades públicas. A partir de ello también se podrán identificar aspectos de mejora en el proceso de tránsito, y poder escalar su implementación al resto de entidades aún no priorizadas por la estrategia vigente en virtud a la superación de las dificultades y limitaciones normativas y presupuestales que se tengan en la materia.												
Responsable	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH). Responsable del OEI: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH).												
Limitaciones para la medición del indicador	No aplican limitaciones para la medición del indicador.												
Método de cálculo	Fórmula: N/D*100 Especificaciones técnicas: N: N° entidades públicas priorizadas con opinión favorable de SERVIR a la propuesta de Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE) hasta el periodo t. D: N° total de entidades públicas priorizadas bajo el alcance de la Ley del Servicio Civil. *Para el periodo 2025-2030, las entidades públicas priorizadas son las correspondientes al poder ejecutivo (164), organismos constitucionalmente autónomos (7), sedes centrales de los gobiernos regionales (25), y, las universidades públicas no institucionalizadas (21), entre otros que se definan por prioridad institucional.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td>X</td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td></td></tr></table>							Ascendente	X	Descendente		No definido	
Ascendente	X												
Descendente													
No definido													
Proceso de recolección y análisis	1. La GDSRH registra y sistematiza la información sobre las entidades que proponen su propuesta de CPE ante SERVIR. 2. La GDSRH identifica la relación de entidades públicas priorizadas que contaron con opinión favorable sobre su propuesta de CPE en el año correspondiente. 3. La GDSRH realiza el análisis y reporte de entidades públicas priorizadas que contaron con opinión favorable sobre su propuesta de CPE en el año correspondiente. 4. La GDSRH presenta el análisis de resultados obtenidos y lo reporta a OPP.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de datos: Registros de información de Entidades en Tránsito de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor relativo	9%	79%	83%	87%	90%	94%	100%						
Valor absoluto	19/217	172/217	180/217	188/217	196/217	204/217	217/217						

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI/AEI	OEI 01. Impulsar el régimen del servicio civil en entidades públicas priorizadas AEI 01.01. Asistencia técnica integral para la implementación del Régimen del Servicio Civil en las entidades públicas priorizadas												
Nombre del indicador	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica para la implementación del Régimen del Servicio Civil												
Justificación	Este indicador permite identificar el nivel de provisión de servicios de asistencia técnica a las entidades públicas priorizadas, de acuerdo con las situaciones particulares que presenta cada entidad en el marco del proceso de tránsito, y la normativa vigente en la materia. Esto permite coadyuvar a que las entidades cuenten con sus documentos de gestión en materia de personal correspondientes al régimen del Servicio Civil y permitir mejores condiciones para la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de los Recursos Humanos.												
Responsable	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos. Responsable del OEI: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.												
Limitaciones para la medición del indicador	No se identifican.												
Método de cálculo	Fórmula: N/D *100 Especificaciones técnicas: N: Nº de entidades públicas priorizadas que recibieron asistencia técnica para la implementación del Régimen del Servicio Civil durante el periodo t. D: Nº de entidades públicas priorizadas para la implementación del Régimen del Servicio Civil. *Las entidades públicas priorizadas son: poder ejecutivo (164), organismos constitucionalmente autónomos (7), sedes centrales de los gobiernos regionales (25), y, las universidades públicas no institucionalizadas (21), entre otros que se definan por prioridad institucional. *Se contabiliza a una entidad pública que recibe asistencia técnica para la implementación del RSC cuando participa el personal de ORH y se aborda alguna de las etapas de la fase 1 del proceso de tránsito y de la fase 2. La fase 1 considera el tránsito de las entidades públicas al régimen del servicio civil, y considera las siguientes etapas: - Etapa 1. Análisis situacional respecto a los recursos humanos. - Etapa 2: Estructura de recursos humanos para el régimen del servicio civil - Etapa 3: Valorización de los puestos La fase 2 considera el tránsito de servidores civiles al régimen del servicio civil. *La asistencia técnica será integral al abarcar las complejidades que requieran las entidades de acuerdo a la fase del proceso de tránsito en que se ubiquen. En ese sentido, la asistencia técnica es durante todo el proceso de tránsito y a la medida de las necesidades de las entidades.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td>X</td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td></td></tr></table>							Ascendente	X	Descendente		No definido	
Ascendente	X												
Descendente													
No definido													
Proceso de recolección y análisis	1. La GDSRH registra y recopila información sobre las asistencias técnicas y actividades previstas para la implementación del Régimen del Servicio Civil a las entidades públicas durante el año. 2. La GDSRH procesa los datos sobre las asistencias técnicas dadas a las entidades para la implementación del Régimen del Servicio Civil. 3. La GDSRH identifica las asistencias técnicas a entidades priorizadas para la implementación del Régimen del Servicio Civil. 4. La GDSRH elabora el reporte de asistencias técnicas provistas a entidades priorizadas para la implementación del Régimen del Servicio Civil. 5. La GDSRH presenta el análisis de resultados obtenidos y lo reporta a OPP.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de datos: Reporte de Seguimiento del POI, y, reporte de asistencias técnicas de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2023	2025 ²³	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor relativo	49%	50%	51%	53%	55%	58%	62%						
Valor absoluto	106/217	109/217	110/217	115/217	120/217	125/217	134/217						

²³ Sobre el comportamiento del indicador en los años 2024 y 2025, se debe de considerar la excepcionalidad en el marco normativo del año 2024 con la publicación del Decreto Legislativo 1602, el cual estableció la obligatoriedad de tener aprobado, en plazos definidos que no superan el 2024, el CPE de las entidades del poder ejecutivo comprendidas entre los literales a) y g) del artículo 1 de la Ley N° 30057. Es por ello, que se tiene un volumen excepcional de entidades en el 2024 que no podría ser mantenido en los siguientes años por no contar con un marco normativo que lo permita (obligatoriedad para el resto de las entidades) al momento de la formulación del presente indicador. Por ello, entre los años 2025 y 2030, se asume una cantidad moderada de nuevas entidades que cuenten con su CPE aprobado.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
OEI	OEI 02. Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas						
Nombre del indicador	Porcentaje de entidades públicas que implementan procesos priorizados del SAGRH						
Justificación	SERVIR, en su rol rector, diseña normas, genera instrumentos técnicos y brinda lineamientos para que las entidades públicas, a través de las ORH, puedan ejecutar e implementar dichas normas y lineamientos para la gestión de los procesos del SAGRH. En función al diagnóstico realizado sobre el desarrollo de la rectoría del SAGRH y el avance en el proceso de implementación de la reforma del servicio civil, se considera de especial importancia abordar la problemática del limitado avance partiendo del análisis de los procesos que conforman el SAGRH (20 procesos a cargo de SERVIR y 3 a cargo del MEF). En este sentido, se requiere completar el desarrollo del marco normativo de la totalidad de procesos del SAGRH a cargo de SERVIR; así como mejorar las herramientas técnicas y normativas existentes (las cuales han sido identificadas durante los procesos de implementación, asistencias técnicas, consultas y acciones de supervisión) para que las entidades públicas implementen. Por lo tanto, es importante conocer en qué medida las entidades públicas están implementando las normas e instrumentos técnicos emitidos por el rector del SAGRH. En ese sentido, el indicador es relevante porque permite medir la cobertura y el avance de la implementación de los procesos priorizados del SAGRH en las entidades, respecto a la totalidad de entidades públicas.						
Responsable	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH) Responsable del OEI: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH).						
Limitaciones para la medición del indicador	Contactos de jefes de recursos humanos desactualizados debido a alta rotación, infraestructura tecnológica débil de entidades públicas de gobiernos locales para la recopilación de la información requerida.						
Método de cálculo	Fórmula: $N/D * 100$ Especificaciones técnicas: N: Nº de entidades públicas que implementan los procesos priorizados del SAGRH hasta el año t. D: Nº de entidades públicas de los 3 niveles de gobierno. *Se considera "entidad pública" en correspondencia a lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley Nº 30057, Ley del Servicio Civil. *El SAGRH está conformado por 7 subsistemas y 23 procesos. De los cuales SERVIR es competente en 6 subsistemas y 20 procesos. Cada proceso tiene 1 o más productos. Estos están determinados en la Directiva Nº 002-2014-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas", aprobada por RPE Nº 238-2014-SERVIR-PE. * Los procesos priorizados del SAGRH corresponden a 4 procesos pertenecientes al nivel base (numeral 8.3.1 de la Directiva) y los del primer nivel de implementación (numeral 8.3.2 de la Directiva), de los cuales SERVIR es competente. Nivel base: 1) Vinculación; 2) Administración de legajos; 3) Desplazamiento; 4) Seguridad y Salud en el Trabajo; Primer Nivel: 1) Diseño de Puestos; 2) Selección; 3) Inducción; 4) Evaluación de desempeño; 5) Capacitación *Se contabiliza que una entidad ha implementado los procesos del SAGRH cuando implementó los procesos priorizados del nivel base y por lo menos 1 proceso del nivel 1. Asimismo, se dice que la entidad implementó el proceso cuando aprobó y/o aplica por lo menos un producto del proceso.						
Sentido esperado del indicador	<table border="1"> <tr> <td>Ascendente</td><td>X</td></tr> <tr> <td>Descendente</td><td></td></tr> <tr> <td>No definido</td><td></td></tr> </table>	Ascendente	X	Descendente		No definido	
Ascendente	X						
Descendente							
No definido							
Proceso de recolección y análisis	1. La GDSRH y GDCRSC recopilan información de las entidades públicas que han implementado los productos de los procesos del SAGRH, mediante encuestas, correos recibidos, documentos resultantes de asistencias técnicas, entre otros. 2. La GDCRSC envía a la GDSRH la relación de entidades públicas que han implementado los procesos de "capacitación" y "evaluación del desempeño" del nivel 1. 3. La GDSRH consolida en una base de datos. 4. La GDSRH identifica a las entidades públicas que han implementado los procesos del nivel base y nivel 1 de acuerdo con los criterios definidos previamente. 5. La GDSRH envía la base de datos, la cual contiene la variable "implementación de los procesos del SAGRH" a GDCRSC para conocimiento. 6. La GDSRH aplica el método de cálculo y reporta resultados a OPP.						

Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Reportes de la GDSRH y GDCRSC.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	4%	25%	30%	35%	40%	45%	50%
Valor absoluto	10/2,827	707/2,827	849/2,827	990/2,827	1,131/2,827	1,273/2,827	1,414/2,827

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI/AEI	OEI 02. Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas/ AEI 02.01 Marco regulatorio de calidad para la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas												
Nombre del indicador	Porcentaje de subsistemas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) cuyas normas han sido aprobadas												
Justificación	Considerando que dentro de las funciones de SERVIR se encuentra el desarrollo de normativas para la implementación del SAGRH, y en esa línea los procesos de cada uno de sus subsistemas; este indicador permite conocer el porcentaje de los subsistemas del SAGRH, cuyas normas han sido aprobadas en el año. Asimismo, permite realizar el seguimiento de las normativas aprobadas en el marco del SAGRH y su incidencia a nivel de subsistema.												
Responsable del indicador	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil (GPGSC) Responsable del AEI: Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil (GPGSC).												
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguno												
Método de cálculo	Fórmula: N/D*100 Especificaciones técnicas: N: N° de subsistemas del SAGRH cuyas normas han sido aprobadas hasta el periodo t. D: N° de subsistemas del SAGRH en los que SERVIR tiene competencia. *SERVIR tiene competencia sobre 6 subsistemas. No comprende al Subsistema de Gestión de la Compensación. *El numerador es acumulativo, se contabilizará como subsistema mejorado u optimizado en el año t, aquel que no ha sido mejorado o desarrollado en el año t-1. Y el denominador es fijo. *Se considera que un subsistema del SAGRH tiene sus normas aprobadas, cuando se ha aprobado al menos 1 norma del subsistema.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td>x</td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td></td></tr></table>							Ascendente	x	Descendente		No definido	
Ascendente	x												
Descendente													
No definido													
Proceso de recolección de los datos y análisis	1. Cada normativa aprobada por la GPGSC, es identificada por el analista que realiza el reporte del POI. 2. El Equipo de Políticas identifica las normas aprobadas en la base de datos de normas, para ello verifica que haya un Informe Técnico de sustento, luego revisa la base de datos de Informes Técnicos de la GPGSC. 3. El profesional que realiza el reporte del POI identifica los subsistemas mejorados y/o desarrollados del SAGRH, en función a cada normativa o directiva aprobada (numerador del indicador) 4. Se procede a realizar el cálculo del indicador. 5. El valor obtenido se reporta a la OPP.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Reportes de las gerencias de SERVIR.												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor relativo	17%	33%	50%	67%	83%	100%	100%						
Valor absoluto	1/6	2/6	3/6	4/6	5/6	6/6	6/6						

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
OEI/AEI	OEI 02. Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas/ AEI 02.01 Marco regulatorio de calidad para la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas						
Nombre del indicador	Porcentaje de estudios e investigaciones en el marco del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) publicados						
Justificación	Este indicador permite cuantificar los estudios e investigaciones sobre el SAGRH, las personas que integran el servicio civil y las políticas públicas que intervienen o se encuentran relacionadas a la gestión de recursos a fin de fortalecer la gestión y análisis estratégico de SERVIR. Así mismo permite cuantificar los estudios e investigaciones que cumplen con los estándares de publicación, a fin de contar con información actualizada y confiable para la toma de decisiones en el marco del SAGRH.						
Responsable del indicador	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil (GPGSC) Responsable de la AEI: Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil (GPGSC).						
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguno.						
Método de cálculo	Fórmula: N/D*100 N: N° estudios publicados hasta el periodo t. D: N° estudios que se ha programado publicar en el periodo 2025-2030. Especificaciones técnicas: * Se contabiliza como estudio publicado cuando este ha sido difundido a través del portal institucional * El indicador es acumulativo. * El denominador es fijo. * Se consideran solo a los estudios e investigaciones estratégicas, que son publicados.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente		x				
	Descendente						
	No definido						
Proceso de recolección de los datos y análisis	1. El Equipo de Políticas concluye el estudio o investigaciones y remite a la Gerenta de la GPGSC y despacho del Presidente Ejecutivo para su aprobación. 2. La GPGSC envía a la ENAP para la revisión de la redacción y referencias bibliográficas. 3. La ENAP envía un correo a la SJCI, con copia a GPGSC para que el estudio o investigación aprobado sea publicado. 4. El Equipo de Políticas hace la búsqueda en el portal institucional de SERVIR y determina el número de estudios e investigaciones publicados por la GPGSC. 5. El Equipo de Políticas procede a realizar el cálculo del indicador y analiza el resultado. 6. La GPGSC reporta el valor ejecutado a la OPP.						
Fuente y bases de datos	Fuente: Portal Web Institucional de Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Reportes de la GPGSC						
	Línea de base		Logros esperados				
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	8%	24%	40%	56%	72%	88%	100%
Valor absoluto	2/25	6/25	10/25	14/25	18/25	22/25	25/25

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI/AEI	OEI 02. Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas AEI 02.02 Asistencia técnica pertinente para la implementación de los procesos del SAGRH en las entidades públicas.												
Nombre del indicador	Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencia técnica pertinente en los procesos de los subsistemas priorizados del SAGRH												
Justificación	SERVIR fortalecerá su asistencia a entidades de los gobiernos regionales y locales, a fin de que accedan a un acompañamiento técnico más cercano y oportuno para la implementación de los procesos de los subsistemas priorizados. Este indicador permite medir la cobertura de la asistencia técnica brindada por la GDSRH, mostrando cuántas entidades han recibido asistencia técnica respecto al total de entidades públicas al que SERVIR debería llegar.												
Responsable	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH). Responsable de la AEI: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH).												
Limitaciones para la medición del indicador	Contactos de jefes de recursos humanos desactualizados debido a alta rotación, infraestructura tecnológica débil de entidades públicas de gobiernos locales para la recopilación de la información requerida.												
Método de cálculo	Fórmula: $N/D * 100$ Especificaciones técnicas: N: Nº de entidades públicas que recibieron asistencia técnica en al menos uno de los procesos de los subsistemas priorizados hasta el periodo t. D: Nº de entidades públicas de los 3 niveles de gobierno. *Los subsistemas priorizados del SAGRH son: "Ss2. Organización del trabajo y su distribución", "Ss3. Gestión del empleo" y "Ss7. Gestión de relaciones humanas y sociales". *La asistencia técnica comprende a los procesos del SAGRH son los que pertenecen al Ss2. Organización del Trabajo y su Distribución, Ss3. Gestión del Empleo y Ss7. Gestión de Relaciones Humanas y Sociales de la Directiva Nº 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”. *La pertinencia de la asistencia técnica se considera en la culminación de la implementación del proceso involucrado a través del desarrollo, revisión, implementación o propuesta de algún producto del referido proceso. *Los procesos de los Subsistemas Nº 2, 3 y 7 son: Diseño de Puestos, Administración de puestos, Selección, Inducción, Vinculación, Periodo de prueba, Administración de legajos, Control de Asistencia, Desplazamiento, Procedimientos disciplinarios, Desvinculación, Relaciones individuales y colectivas, Seguridad y Salud en el Trabajo, Bienestar Social.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td>X</td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td></td></tr></table>							Ascendente	X	Descendente		No definido	
Ascendente	X												
Descendente													
No definido													
Proceso de recolección y análisis	1. La GDSRH recopila información de las entidades públicas a las que se les brindó asistencias técnicas en el marco de los Subsistemas evaluados. 2. La GDSRH consolida en una base de datos y aplica el cálculo del porcentaje. 5. La GDSRH aplica el método de cálculo y reporta resultados a OPP.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Reporte de la GDSRH												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor relativo	12%	15%	20%	25%	30%	35%	40%						
Valor absoluto	333/2,827	425/2,827	566/2,827	707/2,827	849/2,827	990/2,827	1131/2,827						

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI/AEI	OEI 02. Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas/ AEI 02.03. Asistencia técnica diferenciada en Gestión del Rendimiento a las entidades públicas												
Nombre del indicador	Porcentaje de entidades públicas consideradas en la progresividad de la Gestión de Rendimiento que reciben asistencia técnica diferenciada												
Justificación	El subsistema de Gestión del Rendimiento tiene una relevancia significativa por los impactos que la norma establece en función de las calificaciones obtenidas (desvinculación por la calificación de desaprobado, según el artículo 26 de la Ley 30057 y el artículo 49 de su Reglamento General). Este indicador permite conocer el logro del nivel mínimo de cobertura (por lo menos de 90%) de la asistencia técnica en el subsistema de Gestión del Rendimiento en las entidades públicas consideradas en el marco de la progresividad. Asimismo, la métrica "porcentaje" facilita la comprensión del grado de cobertura de la referida asistencia técnica.												
Responsable del indicador	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil (GDCRSC). Responsable de la AEI: Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil (GDCRSC).												
Limitaciones para la medición del indicador	El valor del denominador varía en cada año. Por lo tanto, el indicador permite medir el avance anual y no del periodo.												
Método de cálculo	Fórmula: N/D * 100 N: N° de entidades públicas consideradas en la progresividad que reciben asistencia técnica diferenciada en materia de Gestión del Rendimiento hasta el año t D: N° de entidades consideradas en la progresividad de la Gestión del Rendimiento hasta el año t. Especificaciones técnicas: *El porcentaje del indicador podría variar y estar más alejado del 100 % en la medida que la implementación alcance un mayor número de entidades de los diferentes niveles de gobierno. Esta situación depende de la capacidad institucional de cada entidad, pudiendo ser más débil en las entidades del nivel de gobierno local (municipalidades de zonas alejadas). *Las entidades con mayor nivel de desarrollo del subsistema de Gestión del Rendimiento (capacidades institucionales fortalecidas, más años de implementación y mayor alcance en servidores) pueden requerir cada vez menos asistencia técnica. *Asistencia técnica diferenciada significa que esta se provee en función a la segmentación de entidades públicas, considerando como criterio de clasificación las características institucionales identificadas.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td>X</td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td></td></tr></table>							Ascendente	X	Descendente		No definido	
Ascendente	X												
Descendente													
No definido													
Proceso de recolección de los datos y análisis	1. La GDCRSC recoge y registra información de la asistencia técnica ofrecida a las entidades de los tres niveles de gobierno. 2. La información es registrada en una base de datos, considerando el segmento al que pertenecen las entidades porque la asistencia técnica es diferenciada en línea con lo establecido en los servicios administrativos de la PNMGP. 3. La GDCRSC aplica el método de cálculo y reporta los resultados a la OPP.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: base de datos y reportes de la GDCRSC.												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor relativo	42%	90%	90%	91%	91%	92%	93%						
Valor absoluto	198/471	493/548	590/655	728/800	846/930	1,049/1,140	1,265/1,360						

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
OEI/AEI	OEI 02. Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas/ AEI 02.04 Asistencia técnica pertinente para la implementación de gestión de la capacitación en las entidades públicas.						
Nombre del indicador	Porcentaje de entidades públicas priorizadas que reciben asistencia técnica pertinente en gestión de la capacitación						
Justificación	SERVIR fortalecerá su asistencia a entidades de los tres niveles de gobierno, a fin de que accedan a un acompañamiento técnico más cercano y oportuno. Por lo tanto, es relevante medir el nivel de avance de la implementación del acompañamiento técnico cercano en las entidades públicas. Este indicador es fundamental para evaluar el nivel de acompañamiento brindado a las entidades públicas en la implementación de la gestión de la capacitación, dado que la capacitación es un componente crucial para mejorar las competencias del personal en el servicio civil. Asimismo, la métrica del “porcentaje” permite una interpretación clara del grado de cobertura de la asistencia técnica en relación con el total de entidades priorizadas.						
Responsable	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil (GDCRSC). Responsable de la AEI: Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil (GDCRSC).						
Limitaciones para la medición del indicador	Contactos de jefes de recursos humanos desactualizados debido a alta rotación, infraestructura tecnológica débil de entidades públicas de gobiernos locales para la recopilación de la información requerida.						
Método de cálculo	Fórmula: N/D * 100 Especificaciones técnicas: N: Nº de entidades públicas priorizadas de los tres niveles de gobierno que recibieron asistencia técnica pertinente al menos una vez en gestión de la capacitación en el año t. D: Nº de entidades públicas de los tres niveles de gobierno priorizadas para recibir asistencia técnica en el año t. *Se contabiliza que una entidad recibió asistencia técnica cuando recibe acompañamiento técnico personalizado para la implementación de la gestión de la capacitación en la entidad pública por lo menos una vez, ello a través de reuniones, capacitaciones, consultas técnicas, y estas redundan en la elaboración de productos como el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP), Matriz de Ejecución de capacitaciones o Reporte de evaluación de capacitaciones. *El atributo permanente, implica que la asistencia técnica se brinda de forma continua y de acuerdo a las necesidades de las ORH de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
	Descendente						
	No definido		X				
Proceso de recolección y análisis	1) La GDCRSC define cuántas y cuáles son las entidades que forman parte de la asistencia técnica del proceso de capacitación para el año en curso, elaborando una base de datos de contacto y registro de avances. 2) La GDCRSC contacta a las entidades seleccionadas y brinda asistencia técnica para la elaboración del Planes de Desarrollo de las Personas (PDP). 3) La GDCRSC recopila información de las entidades públicas que han elaborado y aprobado Planes de Desarrollo de las Personas (PDP), presentado a través de formularios, Excel, correos, SGD, resultantes de las asistencias técnicas. 4) La GDCRSC revisa que los Planes de Desarrollo de las Personas (PDP) presentados a SERVIR respondan a los lineamientos y metodologías dispuestas en directivas, guías u otras herramientas difundidas. 5) La GDCRSC comunica a las entidades que tienen Planes de Desarrollo de las Personas (PDP) observados y brinda un plazo de tiempo de subsanación. 6) La GDCRSC sistematiza los Planes de Desarrollo de las Personas (PDP) que cumplen con los lineamientos y son presentados a SERVIR en una Matriz general de la cual se genera información para la mejora continua de lineamientos y las metodologías del proceso de capacitación.						
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Registro de asistencias técnicas de la GDCRSC.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	76.4%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Valor absoluto	507/663	560/700	560/700	560/700	560/700	560/700	560/700

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
OEI/AEI	OEI 02. Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas/ AEI 02.05. Atención oportuna de las consultas formuladas por los usuarios sobre el SAGRH.						
Nombre del indicador	Porcentaje de atención de consultas sobre el funcionamiento del SAGRH absueltas oportunamente.						
Justificación	Entre las funciones de SERVIR se encuentra la absolución de consultas y emisión de opinión técnica sobre la normativa del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, según sus competencias, es así como este indicador permite conocer el porcentaje de consultas absueltas de forma oportuna, formuladas por los usuarios, como las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, ciudadanos, servidores públicos, sindicatos, entre otros. Asimismo, este indicador permite realizar el seguimiento de la atención de consultas formuladas en el marco del SAGRH a través de todos los canales de atención.						
Responsable del indicador	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil (GPGSC). Responsable del AEI: Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil (GPGSC).						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitantes respecto a la medición, debido a que la información es obtenida mediante los reportes del sistema CECI.						
Método de cálculo	Fórmula: $N/D \times 100$ Especificaciones técnicas: N: N ° de consultas sobre el funcionamiento del SAGRH absueltas oportunamente durante el año t. D: (N° de consultas sobre el funcionamiento del SAGRH sin absolver y que están dentro del plazo al inicio del año t) + (N° de consultas sobre el funcionamiento del SAGRH recibidas durante el año t). *Comprende a las consultas absueltas oportunamente por la GPGSC. *Las consultas recibidas son por todos los canales. *El plazo del canal escrito es de 30 días hábiles, del canal virtual es 7 días hábiles, e inmediato en el caso de los canales telefónicos y presencial.						
Sentido esperado del indicador							
	Ascendente	x					
	Descendente						
	No definido						
Proceso de recolección de los datos y análisis	1.Las consultas ingresan a través de la plataforma Consultas Electrónicas de la Ciudadanía (CECI) 2. El encargado del Equipo de Soporte y Orientación Legal (SOL) de la GPGSC exporta la información del periodo t a través de la plataforma CECI. 3. El encargado del Equipo SOL elabora el reporte del periodo t. 4. El ejecutivo del Equipo SOL, valida el reporte del periodo t a través del correo electrónico. 5. El ejecutivo del Equipo SOL, calcula el valor del indicador y analiza el cumplimiento de logros esperados. En posterior remite a la gerencia , para consolidar con los demás indicadores del equipo de Políticas. 6. La GPGSC remite los valores obtenidos a la OPP.						
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Sistema Consultas Electrónicas de la Ciudadanía - CECI						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	80%	80%	80%	81%	81%	82%	82%
Valor absoluto	12,983/17,806	25,000/30,000	26,000/31,000	27,000/32,000	28,000/33,000	29,000/34,000	30,000/35,000

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI/AEI	OEI 02. Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas/ AEI 02.06 Recursos de apelación resueltos por el TSC oportunamente para los servidores civiles y entidades públicas de los tres niveles de gobierno.												
Nombre del indicador	Porcentaje de recursos de apelación resueltos oportunamente por el TSC para los tres niveles de gobierno y sus servidores												
Justificación	La resolución de recursos de apelación que efectúa el TSC permite resolver con independencia técnica e imparcialidad, las controversias presentadas al interior del SAGRH, garantizando la adecuada aplicación del marco legal y la protección de los derechos de los administrados. En este sentido, es primordial conocer el nivel de atención de los recursos de apelación dentro del plazo legal, respecto al total de recursos admitidos; y, de esta manera brindar un servicio oportuno. Este indicador es crucial para monitorear la eficiencia y cumplimiento del TSC en la resolución de recursos de apelación dentro de los plazos establecidos por la ley. La oportunidad en la resolución de estos recursos es esencial para garantizar el derecho de los servidores civiles a una administración pública eficiente.												
Responsable	Responsable de la medición, integración de datos e información: Tribunal del Servicio Civil (TSC). Responsable del AEI: Tribunal del Servicio Civil (TSC).												
Limitaciones para la medición del indicador	El Sistema de Gestión de Expedientes no permite realizar el cómputo exacto de permanencia del expediente en el TSC en días hábiles (sin contar sábados y domingos, feriados y días no laborables de cada año) sino en días naturales, por lo que se utiliza una fórmula para realizar el cálculo.												
Método de cálculo	Fórmula: $N/D * 100$ Especificaciones técnicas: N: N° de recursos de apelación (expedientes) resueltos dentro del plazo legal, durante el año t. D: (N° de recursos de apelación (expedientes) admitidos sin resolver al inicio del año t) + (N° de recursos de apelación (expedientes) admitidos durante el año t). *Se contabiliza un recurso de apelación (expediente) resuelto, cuando en sala se emite la respectiva resolución del TSC. *El plazo legal es de sesenta (60) días hábiles, contados desde que el recurso es admitido a trámite por el TSC, según lo previsto en el numeral 2 de la Décimo Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1602, concordante con el numeral 95.1 del artículo 95 de la Ley N° 30057, modificado por la citada norma. *Se considera expediente admitido a trámite al recurso de apelación que cumple con los requisitos de admisibilidad y cuenta con oficio de admisibilidad emitido por la Secretaría Técnica del TSC, conforme a lo establecido en el artículo 18° y 19° del Reglamento del TSC.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td>X</td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td></td></tr></table>							Ascendente	X	Descendente		No definido	
Ascendente	X												
Descendente													
No definido													
Proceso de recolección y análisis	1.El TSC descarga una base de datos del Sistema de Gestión de Expedientes (SGE). 2. El TSC procesa y extrae los datos de los expedientes resueltos dentro del plazo y admitidos a trámite de la referida base de datos. 3.El TSC procede a analizar los datos extraídos y aplicar el método de cálculo para verificar el cumplimiento del indicador.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Sistema de Gestión de Expedientes.												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor relativo	5% ²⁴	40%	45%	50%	51%	52%	53%						
Valor absoluto	555/11,773	6,000/15,000	6,750/15,000	7,500/15,000	7,650/15,000	7,800/15,000	7,950/15,000						

²⁴ Valor obtenido en la evaluación del año 2023. Según el Informe de Evaluación Institucional PEI 2023, estos resultados se debieron a la situación adversa que atravesó el TSC durante el 2023, ante la reducida capacidad operativa, el retraso en la calificación de expedientes del Sistema de Casilla Electrónica (SICE) y expedientes físicos, y el incremento en el ingreso de recursos de apelación debido a: (i) Terminación de contratos CAS, en virtud a la Sexagésima Primera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31638, Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023, lo que coincidió con el cambio de autoridades en gobiernos regionales y locales; y (ii) Proceso de nombramiento del Sector Salud, en mérito a la Sexagésima Novena Disposición Complementaria Final de la misma norma; así, en estos dos temas se concentró cerca del 40% del total de expedientes que ingresaron en el año 2023.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI/AEI	OEI 02. Implementar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en las entidades públicas/ AEI 02.07. Supervisión oportuna para el cumplimiento del marco regulatorio del SAGRH en las entidades públicas												
Nombre del indicador	Porcentaje de oficios de resultados de supervisión emitidos oportunamente a las entidades públicas.												
Justificación	SERVIR, conforme a lo previsto en el literal b) del artículo 11 del D.Leg. 1023, se encuentra dotada de la atribución supervisora destinada al seguimiento de las acciones de las entidades del sector público, en el ámbito de su competencia; y comprende, de acuerdo al artículo 13 de la precitada norma, revisar, en vía de fiscalización posterior y cuando lo determine conveniente, el cumplimiento de las políticas y normas del SAGRH. En ese marco, este indicador permite medir el porcentaje de oficios de resultados que se emiten en el plazo establecido en la Directiva con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas y políticas del SAGRH por parte de las entidades públicas.												
Responsable	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos. Responsable de la AEI: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.												
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna												
Método de cálculo	Fórmula: N/D*100 Especificaciones técnicas: N: N° de oficios de resultados emitidos oportunamente a las entidades públicas dentro del período t. D: N° total de oficios de resultados emitidos a entidades públicas en el período t. *Oficio de resultados: es el documento que contiene la evaluación, análisis, conclusiones y/o recomendaciones debidamente motivadas, como resultado de las acciones de supervisión efectuadas a la entidad supervisada. *Una entidad puede tener más de un oficio de resultados. * Para el numerador se contabiliza a los oficios de resultados que fueron emitidos en el plazo de 30 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo otorgado en el oficio de inicio de supervisión o en el cronograma ejecución del Plan Anual de Supervisión. * Para el caso de los expedientes en los cuales se ejecutaron actuaciones adicionales se suman los plazos fijados para dichas actuaciones, dentro del periodo t. *Un expediente equivale a un oficio de resultados.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td>X</td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td></td></tr></table>							Ascendente	X	Descendente		No definido	
Ascendente	X												
Descendente													
No definido													
Proceso de recolección y análisis	- La GDSRH emite el Oficio de Inicio de Supervisión (en adelante, OIS). - La SJSC notifica los OIS a las entidades supervisadas, además carga en el SGD el cargo de notificación (a partir de la fecha de recepción se contabiliza el plazo otorgado a la entidad). - La GDSRH elabora la lista de expedientes de entidades que respondieron o no al OIS, considerando el plazo que tienen para dar respuesta. - La GDSRH elabora la lista de expedientes que requirieron actuaciones adicionales. - La GDSRH emite el Oficio de Resultados (en adelante, OR). - La GDSRH elabora el listado de OR emitidos. - La GDSRH identifica los OR emitidos en el plazo señalado en la Directiva. - La GDSRH aplica el método de cálculo y reporta valores a OPP.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Matriz de expedientes de supervisión												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2024 ²⁵	2025	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor relativo	22%	23%	33%	40%	50%	67%	100%						
Valor absoluto	5/23	7/30	10/30	12/30	15/30	20/30	30/30						

²⁵ El 24.10.2023 se aprobó la Directiva sobre "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil", mediante Resolución N° 208-2023-SERVIR-PE, la cual establece como nuevo documento de supervisión, el oficio de resultados, así como, plazos para las acciones de supervisión que difieren de los señalados en la Directiva anterior. En ese sentido, el valor de la línea base fue obtenido del primer semestre de 2024. Asimismo, señalar que este año se ha priorizando la atención de expedientes de supervisión de 2021 -2023 (pasivo); motivo por el cual, el denominador corresponde a 23 de 116 expedientes pendientes de emitir oficio de resultados.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI	OEI 03. Mejorar las capacidades del personal para el servicio civil ²⁶												
Nombre del indicador	Porcentaje de personas capacitadas en administración y gestión pública por la ENAP												
Justificación	SERVIR, a través de la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), cumple un rol crucial en el fortalecimiento de las capacidades de las personas que prestan o puedan prestar servicios en la Administración Pública peruana. Por lo tanto, es importante medir el grado en que se van cerrando las brechas de cobertura de las personas que logran certificarse respecto a la capacidad operativa máxima de la ENAP.												
Responsable	Responsable de la medición, integración de datos e información: Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP). Responsable del OEI: Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP).												
Limitaciones para la medición del indicador	En distintos años fiscales puede haber personas contabilizadas más de una vez.												
Método de cálculo	Fórmula: N/D * 100 Especificaciones técnicas: N: Nº de personas priorizadas por la ENAP en temas de administración y gestión pública que han obtenido certificado. D: Nº total de personas priorizadas. *La ENAP ha priorizado a 45,000 personas que prestan o puedan prestar servicios en la Administración Pública peruana en función a su capacidad operativa máxima de la ENAP para personas certificadas. * El numerador contabiliza persona por año fiscal. * Para obtener un certificado, el participante debe aprobar la actividad académica con nota mínima de catorce (14) en una escala del 0 a 20. El medio punto (0.5) se considera a favor del participante.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td>X</td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td></td></tr></table>							Ascendente	X	Descendente		No definido	
Ascendente	X												
Descendente													
No definido													
Proceso de recolección y análisis	1. La ENAP emite un Acta de notas por cada acción de capacitación ejecutada. 2. La ENAP mensualmente sistematiza en un Reporte de seguimiento POI, el detalle de las personas capacitadas de cada acta de notas. 3. La ENAP consolida en una base de datos académica y verifica la información del Reporte de seguimiento POI. 4. La ENAP aplica el método de cálculo y reporta resultados a OPP.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Reporte de Seguimiento del POI												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor relativo	28%	49%	55%	60%	65%	70%	75%						
Valor absoluto	12,719/ 45.000	22,000/ 45.000	24,700/ 45.000	26,900/ 45.000	29,200/ 45.000	31,400/ 45.000	33,700/ 45.000						

²⁶ El D.Leg. N° 1682, aprobado el 02.10.2024, establece el marco normativo para habilitar, garantizar y fortalecer el funcionamiento de la ENAP; amplía su ámbito de alcance para el fortalecimiento de las capacidades de las personas que prestan o puedan prestar servicios al Estado. Asimismo, en el numeral 8.1 del artículo 8 sobre las actividades de la ENAP señala: “Está dirigida a todas las personas que prestan o puedan prestar servicios en las entidades de la Administración Pública comprendidas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y en las Empresas del Estado, independientemente de su vínculo laboral o contractual; así como, al público en general que accede a capacitarse en temas de administración y gestión pública, en el marco de las convocatorias específicas que establece la ENAP”.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI/AEI	OEI 03. Mejorar las capacidades del personal para el servicio civil AEI 03.01. Fortalecimiento de capacidades ejecutadas por la ENAP para personas												
Nombre del indicador	Porcentaje de personas capacitadas y/o asistentes en acciones de capacitación de la ENAP que han obtenido certificado o constancia.												
Justificación	SERVIR, mediante la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), desempeña un papel crucial en el desarrollo de capacidades para la Administración Pública peruana. Su misión abarca tanto a servidores públicos actuales como a potenciales, con el fin de mejorar el desempeño del sector y la calidad de los servicios ciudadanos. Es fundamental medir la cobertura de las capacitaciones de la ENAP en relación a su máxima capacidad operativa, sin limitarse a la obtención de certificados o constancias. Esta evaluación integral considera todas las acciones formativas de la ENAP, incluyendo a participantes que ya trabajan en el sector público y a aquellos que podrían incorporarse en el futuro. Este enfoque permite una valoración precisa del alcance de las capacitaciones, reflejando el compromiso de la ENAP con el desarrollo continuo de competencias en la administración pública.												
Responsable	Responsable de la medición, integración de datos e información: Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP). Responsable del AEI: Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP).												
Limitaciones para la medición del indicador	En distintos años fiscales puede haber personas contabilizadas más de una vez												
Método de cálculo	Fórmula: N/D * 100 Especificaciones técnicas: N: N° personas priorizadas capacitadas y/o asistentes en eventos académicos de la ENAP que han obtenido certificado o constancia. D: N° total de personas priorizados. * Para este indicador la ENAP ha priorizado a 91,000 personas que prestan o puedan prestar servicios en la Administración Pública peruana en función a la capacidad operativa máxima de la ENAP, incluyendo eventos académicos. * El numerador contabiliza persona por año fiscal. * Se considera a las personas que logran obtener su certificado o constancia. * Para obtener un certificado el participante debe aprobar la actividad académica con nota mínima de catorce (14) en una escala del 0 a 20. El medio punto (0.5) se considera a favor del participante. * Para obtener una constancia de participación se debe cumplir el ochenta por ciento (80%) del tiempo del evento académico programado.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td>X</td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td></td></tr></table>							Ascendente	X	Descendente		No definido	
Ascendente	X												
Descendente													
No definido													
Proceso de recolección y análisis	1. La ENAP emite un Acta de Notas por cada acción de capacitación ejecutada y Acta de Asistencia por cada evento realizado. 2. La ENAP mensualmente sistematiza en un Reporte de seguimiento POI, el detalle de capacitados de cada Acta de Notas y Acta de Asistencia. 3. La ENAP consolida en una base de datos académica y verifica la información del Reporte de seguimiento POI. 4. La ENAP aplica el método de cálculo y reporta resultados a OPP.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Reporte de Seguimiento del POI												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor relativo	31%	35%	40%	44%	48%	53%	57%						
Valor absoluto (numerador)	27,958/ 91,000	32,000/ 91,000	36,000/ 91,000	40,000/ 91,000	44,000/ 91,000	48,000/ 91,000	52,000/ 91,000						

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI/AEI	OEI 03. Mejorar las capacidades del personal para el servicio civil AEI 03.02. Programa Crédito Beca implementado para los servidores civiles												
Nombre del indicador	Porcentaje de prestatarios que concluyen estudios de postgrado financiados por el programa Crédito Beca “Reto Excelencia”												
Justificación	El Programa de Crédito Beca "Reto Excelencia" brinda financiamiento a los profesionales que trabajan en el sector público con la finalidad de que puedan estudiar una maestría o un doctorado en las mejores universidades del extranjero. En ese marco, este indicador permite conocer el nivel en que los beneficiarios concluyen sus estudios de postgrado de acuerdo a lo programado.												
Responsable	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil (GDCRSC). Responsable del AEI: Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil (GDCRSC).												
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna												
Método de cálculo	Fórmula: N/D*100 Especificaciones técnicas: N: N° de prestatarios que concluyen sus estudios de posgrado financiados por el Programa Crédito Beca "Reto Excelencia" hasta el periodo t. D: Total de prestatarios que concluyen sus estudios conforme a lo programado financiados por el Programa Crédito Beca "Reto Excelencia" hasta el periodo t *Se contabiliza a un prestatario que culminó sus estudios de postgrado financiados por el Programa "Reto Excelencia" cuando este obtiene su diploma de grado o constancia de la universidad que acredita el cumplimiento de requisitos de obtención del grado académico. *La conclusión de estudios según lo programado se refiere a lo establecido en el cronograma que presentan los beneficiarios.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td>X</td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td></td></tr></table>							Ascendente	X	Descendente		No definido	
Ascendente	X												
Descendente													
No definido													
Proceso de recolección y análisis	1.La GDCRSC registra en la matriz de información las fechas de inicio y fin de los estudios de posgrado de los prestatarios del Programa, conforme los plazos establecidos en el contrato suscrito por ambas partes. 2. La GDCRSC verifica que los prestatarios concluyan en los plazos establecidos, salvo casos que por causas no atribuibles a los prestatarios se requiera ampliar el periodo de estudios a través de una adenda al contrato. 3. La GDCRSC calcula el indicador y reporta a OPP.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Reporte de Seguimiento del POI												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor relativo	92%	92%	92%	93%	93%	93%	94%						
Valor absoluto	412/450	462/501	488/528	516/557	549/591	584/626	623/666						

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
OEI/AEI	OEI 03. Mejorar las capacidades del personal para el servicio civil AEI 03.03 Identificación de competencias desarrolladas para directivos públicos						
Nombre del indicador	Porcentaje de directivos públicos cuyas competencias fueron evaluadas						
Justificación	Este indicador permite conocer cuántos directivos públicos han realizado la evaluación de sus competencias, lo cual va a facilitar la identificación de sus competencias más desarrolladas y las competencias que necesitan desarrollo. Estas competencias se evalúan mediante indicadores conductuales y están directamente relacionadas al cargo y las funciones del segmento directivo.						
Responsable	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública (GDGP). Responsable del AEI: Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública (GDGP).						
Limitaciones para la medición del indicador	La evaluación de las competencias de los directivos públicos es de participación voluntaria, por lo que, algunos directivos pueden optar por no participar.						
Método de cálculo	Fórmula: N/D*100 Especificaciones técnicas: N: N° de directivos públicos con evaluación de competencias en el año t. D: N° total de directivos públicos con solicitudes de evaluación de competencias en el año t. *Se considera como directivos públicos a los gerentes públicos, directivo y funcionario públicos. *Las solicitudes de evaluación se refiere a las inscripciones de manera voluntaria que hacen los directivos públicos para participar en la evaluación de competencias.						
Sentido esperado del indicador							
	Ascendente	x					
	Descendente						
	No definido						
Proceso de recolección y análisis	1. La GDGP verifica el cumplimiento de las condiciones para acceder al servicio de identificación de competencias, basándose en las inscripciones realizadas por los interesados. 2. La GDGP publica en la sede digital de SERVIR el cronograma con la calendarización de la atención del servicio y comunica al participante, a través de correo electrónico, los detalles de la evaluación. 3. La GDGP identifica las competencias. 4. La GDGP emite un reporte de competencias para los participantes que hayan obtenido la calificación aprobatoria. 5. La GDGP mediante el “Registro de Reportes de Competencias”, recopila los datos necesarios para aplicar el método de cálculo y reporta los resultados a la OPP.						
Fuente y bases de datos	Fuente: Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública. Base de Datos: Registro de Reportes de Competencias, administrado por la GDGP.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2024 ²⁷	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0	60%	70%	80%	90%	100%	100%
Valor absoluto	0	15/25	21/30	28/35	36/40	45/45	50/50

²⁷ Es una AEI nueva, recién se implementará el año 2025.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
OEI	OEI 04. Fortalecer la gestión institucional						
Nombre del indicador	Índice de ejecución de acciones priorizadas de la gestión institucional						
Justificación	El seguimiento y evaluación de las acciones estratégicas, permite que estas brinden el soporte necesario para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, contribuyendo así a lograr en SERVIR una gestión moderna y de calidad.						
	En este marco, el indicador permite medir de manera integral el cumplimiento de las metas de las cuatro acciones estratégicas (gestión administrativa, implementación del modelo de integridad, gestión preventiva de riesgos y desastres, y la transformación digital).						
Responsable del indicador	Responsable de la medición, integración de datos e información: Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP). Responsable del OEI: Gerencia General (GG).						
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna						
Método de cálculo	Fórmula=(P1*0.40+P2*0.30+P3*0.10+P4*0.20) Especificaciones técnicas: P1: Porcentaje de cumplimiento promedio de las actividades operativas de la gestión administrativa (AEI 04.01). P2: Porcentaje de implementación de las etapas del Modelo de Integridad (AEI 04.02). P3: Porcentaje de actividades implementadas del Plan de Prevención y Reducción de Riesgo de Desastres (PPRRD) (AEI 04.03). P4: Porcentaje de proyectos ejecutados del Plan de Gobierno y Transformación Digital (AEI 04.04). Los valores del índice oscilan entre 0 y 1.						
Sentido esperado del indicador							
	Ascendente	x					
	Descendente						
	No definido						
Proceso de recolección y análisis	1. La OPP solicita a los órganos de asesoramiento y apoyo el valor de la meta cumplida y la evidencia de las AEI 04.01. 2. La OPP solicita a la Gerencia General el valor de la meta cumplida y la evidencia de las AEI 04.02, AEI 04.03 y AEI 04.04. 3. Los órganos remiten los valores y evidencia a OPP. 4. La OPP revisa y consolida la información y calcula el valor del OEI 04.						
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de datos: Reporte de Seguimiento del POI.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0.68	0.85	0.88	0.91	0.94	0.96	0.99
Valor absoluto ²⁸	0.68/1.00	0.85/1.00	0.88/1.00	0.88/1.00	0.94/1.00	0.96/1.00	0.99/1.00

²⁸ El índice está compuesto por los 04 indicadores de las acciones estratégicas institucionales del OEI 04. Los valores de estos indicadores se encuentran en sus respectivas fichas técnicas.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI / AEI	OEI.04 Fortalecer la gestión institucional/ AEI 04.01 Gestión administrativa fortalecida en SERVIR												
Nombre del indicador	Porcentaje de cumplimiento promedio de las actividades operativas de la gestión administrativa												
Justificación	La mejora y modernización de la gestión interna de la institución a través del fortalecimiento de la gestión administrativa permitirá brindar mejores servicios a los servidores y entidades públicas. En ese marco, este indicador permite medir el grado de cumplimiento de las metas de las actividades operativas de los órganos de apoyo y asesoramiento de SERVIR.												
Responsable del indicador	Responsable de la medición, integración de datos e información: Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP). Responsable del AEI: Gerencia General (GG).												
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna.												
Método de cálculo	Fórmula: N/D N: Sumatoria del cumplimiento promedio de metas de los órganos de apoyo y asesoramiento en el año t. $\sum_{i=1}^{11} AV\%_i = AV\%_{sjci} + AV\%_{oaj} + AV\%_{ogaf} + AV\%_{sja} + AV\%_{sjc} + AV\%_{sjt} + AV\%_{sjsc} + AV\%_{sjti} + AV\%_{opp} + AV\%_{orh}$ Donde: *AV%: Avance porcentual anual o semestral. Se calcula dividiendo el nivel de ejecución semestral o anual entre la meta anual por órgano. *Los órganos de apoyo y asesoramiento son: SJCI, OAJ, OGAF, SJA-OGAF, SJC-OGAF, SJT-OGAF, SJSC-OGAF, SJTI-OGAF, OPP, y ORH. *AV%_{órgano}: Avance porcentual anual o semestral del órgano de apoyo o asesoramiento. Se calcula como el promedio del avance porcentual anual o semestral de las actividades operativas de dicho órgano, “n” es la cantidad de actividades operativas en un órgano. $AV\%_{\text{órgano}} = (\sum_{j=1}^n AV\%A0_1 + AV\%A0_2 \dots + AV\%A0_n)/n$ D: Total de órganos de apoyo y asesoramiento (10 órganos). *El cumplimiento de metas del órgano i en el año t, se refiere al valor obtenido (avance porcentual anual) por el órgano i en el Reporte de Seguimiento Anual o Semestre del POI. *El avance porcentual de cada actividad operativa se trunca en 100%.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td>X</td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td></td></tr></table>							Ascendente	X	Descendente		No definido	
Ascendente	X												
Descendente													
No definido													
Proceso de recolección y análisis	1. La OPP descarga del aplicativo de CEPLAN el Reporte de Seguimiento Anual del POI de los órganos de apoyo y asesoramiento de SERVIR. 2. La OPP calcula y analiza los resultados. 3. La OPP elabora el Informe de Evaluación Anual del PEI-POI y emite recomendaciones a los órganos de apoyo y asesoramiento.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de datos: Reporte de seguimiento anual del POI de SERVIR.												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor relativo	97.8%	98.2%	98.4%	98.5%	99.0%	99.1%	99.2%						
Valor absoluto	977.5/10	982/10	984/10	985/10	990/10	991/10	992/10						

FICHA TECNICA DEL INDICADOR																																											
OEI/AEI	OEI.04. Fortalecer la gestión institucional/ AEI 04.02 Modelo de Integridad y lucha contra la corrupción implementado en SERVIR																																										
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación de las etapas del Modelo de Integridad																																										
Justificación:	Mediante el D.S N° 092-2017-PCM se aprobó la “Política Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción”. En este marco se desarrolló el Modelo de Integridad, que es un conjunto de orientaciones dirigidas a fortalecer la capacidad preventiva y defensiva de las entidades frente a la corrupción y diversas prácticas contrarias a la ética. Para medir avances del Modelo de Integridad, mediante Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 002-2021-PCM/SIP se crea el Índice de Capacidad Preventiva frente a la Corrupción (ICP). En ese sentido, este indicador permite medir el avance de la implementación del Modelo de Integridad en la entidad, a través del uso de la escala de valoración del ICP, el cual permite evidenciar brechas y oportunidades de mejora en su implementación.																																										
Responsable del indicador:	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia General (GG). Responsable de la AEI: Gerencia General (GG), en base a lo establecido por la SIP-PCM.																																										
Limitaciones para la medición del indicador:	Como limitaciones puede considerarse los ajustes o cambios de criterio de la SIP-PCM sobre los aspectos evaluados, así como el tiempo que puede demorar la SIP-PCM en remitir el resultado de la Evaluación del ICP a la entidad.																																										
Método de cálculo:	Fórmula: (Sumatoria de los resultados obtenidos por la entidad en cada Etapa evaluada o ICP/ Puntaje máximo de la etapa evaluada) *La implementación del Modelo de Integridad se evalúa en 5 etapas, las 3 primeras están desarrolladas por las Guías de Evaluación del Modelo de Integridad, aprobadas mediante Resolución 005-2024-SIP/PCM de la de Secretaría de Integridad Pública de la PCM: Etapa 1: inicial (consta de 16 preguntas) Etapa 2: Institucionalización (26 preguntas) Etapa 3: Estandarización (18 preguntas) Etapa 4: Eficacia (pendiente de desarrollar por la SIP-PCM) Etapa 5: Impacto (pendiente de desarrollar por la SIP-PCM). *Conforme a esta metodología, cada etapa del estándar se mide en una escala de 0 a 1, donde 0 supone la ausencia de mecanismos estandarizados de prevención de la corrupción y 1 el cumplimiento pleno de la etapa evaluada. La sumatoria de los puntajes de cada etapa es el Índice de Capacidad Preventiva frente a la Corrupción (ICP) de la entidad (ver tabla de escalade valoración del ICP). <table><caption>Escala de Valoración del ICP</caption><tr><th>Color</th><th>Calificación</th><th>Etapa 1</th><th>Etapa 2</th><th>Etapa 3</th><th>Etapa 4</th><th>Etapa 5</th></tr><tr><td></td><td>Apto</td><td>De 0.9 a 1.00</td><td>De 1.9 a 2.00</td><td>De 2.9 a 3.00</td><td>De 3.9 a 4.00</td><td>De 4.9 a 5.00</td></tr><tr><td></td><td>Aceptable</td><td>De 0.70 a 0.89</td><td>De 1.70 a 1.89</td><td>De 2.70 a 2.89</td><td>De 3.70 a 3.89</td><td>De 4.70 a 4.89</td></tr><tr><td></td><td>En proceso</td><td>De 0.40 a 0.69</td><td>De 1.40 a 1.69</td><td>De 2.40 a 2.69</td><td>De 3.40 a 3.69</td><td>De 4.40 a 4.69</td></tr><tr><td></td><td>Inicial</td><td>De 0.11 a 0.39</td><td>De 1.11 a 1.39</td><td>De 2.11 a 2.39</td><td>De 3.11 a 3.39</td><td>De 4.11 a 4.39</td></tr><tr><td></td><td>Incipiente</td><td>De 0 a 0.10</td><td>De 1 a 1.10</td><td>De 2 a 2.10</td><td>De 3 a 3.10</td><td>De 4 a 4.10</td></tr></table> *Las entidades inician el proceso de evaluación del Modelo de Integridad con la Etapa 1 y, en base a la calificación obtenida de acuerdo a la escala de valoración del ICP, pueden mantenerse en la misma etapa o transitar a una etapa inmediata superior, en caso cuente con la calificación de “Apto”. Las entidades evaluadas con más de una etapa deben mantener la calificación de “Apto” que habilitó su tránsito a la etapa inmediata superior, para asegurar la revisión de los medios de verificación correspondiente a la referida etapa inmediata superior; caso contrario, retorna a la etapa precedente. * Los valores del numerador de los logros esperados corresponden al puntaje mínimo que deben alcanzar en cada etapa para ser considerados como "apto". *La medición se realiza durante el último trimestre del año (una vez al año) conforme a las precisiones y cronograma que apruebe la Secretaría de Integridad Pública (SIP) de la PCM, y los resultados deberían ser entregados a las entidades en el mes de diciembre de cada año.	Color	Calificación	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 5		Apto	De 0.9 a 1.00	De 1.9 a 2.00	De 2.9 a 3.00	De 3.9 a 4.00	De 4.9 a 5.00		Aceptable	De 0.70 a 0.89	De 1.70 a 1.89	De 2.70 a 2.89	De 3.70 a 3.89	De 4.70 a 4.89		En proceso	De 0.40 a 0.69	De 1.40 a 1.69	De 2.40 a 2.69	De 3.40 a 3.69	De 4.40 a 4.69		Inicial	De 0.11 a 0.39	De 1.11 a 1.39	De 2.11 a 2.39	De 3.11 a 3.39	De 4.11 a 4.39		Incipiente	De 0 a 0.10	De 1 a 1.10	De 2 a 2.10	De 3 a 3.10	De 4 a 4.10
Color	Calificación	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 5																																					
	Apto	De 0.9 a 1.00	De 1.9 a 2.00	De 2.9 a 3.00	De 3.9 a 4.00	De 4.9 a 5.00																																					
	Aceptable	De 0.70 a 0.89	De 1.70 a 1.89	De 2.70 a 2.89	De 3.70 a 3.89	De 4.70 a 4.89																																					
	En proceso	De 0.40 a 0.69	De 1.40 a 1.69	De 2.40 a 2.69	De 3.40 a 3.69	De 4.40 a 4.69																																					
	Inicial	De 0.11 a 0.39	De 1.11 a 1.39	De 2.11 a 2.39	De 3.11 a 3.39	De 4.11 a 4.39																																					
	Incipiente	De 0 a 0.10	De 1 a 1.10	De 2 a 2.10	De 3 a 3.10	De 4 a 4.10																																					

Sentido esperado del indicador	Ascendente		X				
	Descendente						
	No definido						
Proceso de recolección y análisis	1. SERVIR presenta las evidencias de la implementación de los estándares del Índice de Capacidad Preventiva (ICP) una vez al año a la Secretaría de Integridad Pública (SIP). 2. La SIP evalúa las evidencias y califica de forma individual cada uno de los estándares del ICP, y remite una vez al año a SERVIR el resultado de la calificación. 3. SERVIR realiza un análisis del resultado de la evaluación y de advertir disconformidad procede a impugnar los resultados o en su defecto da conformidad de los mismos, mediante un informe dirigido a la Gerencia General, el cual identifica las brechas y oportunidades de mejora. 4.- Gerencia General remite a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto los resultados obtenidos.						
Fuente y base de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) Base de datos: Ficha de evaluación de cumplimiento de metas del Modelo de Integridad SIP-PCM						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023 ²⁹	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor Relativo	89%	95%	97%	98%	98%	98%	98%
Valor Absoluto ⁽¹⁾	1.77/2	1.9/2.00	2.9/3.00	3.9/4.00	4.9/5.00	4.9/5.00	4.9/5.00

²⁹ La línea de base del año 2023 es referencial, se ha calculado con una metodología distinta a la vigente en el 2024.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR													
OEI / AEI	OEI 04. Fortalecer la gestión institucional/ AEI 04.03. Gestión de riesgos y desastres implementada en SERVIR												
Nombre del indicador	Porcentaje de actividades implementadas del Plan de Prevención y Reducción de Riesgo de Desastres (PPRRD)												
Justificación	La Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), con la finalidad de identificar y reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos, así como evitar la generación de nuevos riesgos, y la preparación y atención ante situaciones de desastre. Asimismo, la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050 (D.S. N° 038-2021-PCM) promueve una mayor cultura de prevención y resiliencia en la población ante el riesgo de desastres en el territorio. En el marco de lo dispuesto en la Ley N° 29664 y su Reglamento (D.S. N° 048-2011-PCM), SERVIR conformó el “Grupo de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres” (RPE N° 000085-2020-SERVIR-PE). De acuerdo con el referido Reglamento, los titulares de las entidades y sectores del Gobierno Nacional constituyen y presiden los Grupos de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres, como espacios internos de articulación para la formulación de normas y planes, evaluación y organización de los procesos de Gestión del Riesgo de Desastres en el ámbito de sus competencias. En este sentido, el Reglamento dispone que, en concordancia con el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, las entidades públicas en todos los niveles de gobierno formulan, aprueban y ejecutan, entre otros, los planes de prevención y reducción de riesgo de desastres. SERVIR, mediante RPE N° 155-2023-SERVIR-PE, conformó el Equipo Técnico del Grupo de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres para la formulación del Plan de Prevención y Reducción de Riesgo de Desastres (PPRRD). Actualmente, SERVIR está elaborando el PPRRD. En relación con esto, es importante que el PPRRD se apruebe y sobre todo se implemente en SERVIR. Por lo tanto, el indicador es el adecuado para medir el cumplimiento anual de las actividades programadas en el referido plan respecto a lo programado.												
Responsable del indicador	Responsable de la medición, integración de datos e información: Gerencia General (GG). Responsable de la AEI: Gerencia General (GG).												
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna												
Método de cálculo	Fórmula: $N/D \times 100$ Especificaciones técnicas: N: N° de actividades del PPRRD implementadas en el año t. D: N° de actividades del PPRRD programadas en el año t. *PPRRD: Plan de Prevención y Reducción de Riesgo de Desastres. El PPRRD tiene como periodo temporal 2025-2026 y contempla 11 actividades organizado en 4 objetivos: 1) Generar conocimiento del riesgo; 2) Desarrollar la capacidad institucional para la GDR; 3) Evitar y reducir las condiciones de riesgo; y la 4) Incorporación del enfoque GDR en los instrumentos de gestión en SERVIR. En el año 2025 y 2026, se han programado 9 actividades respectivamente. Para el periodo 2027-2030, no se cuenta con la información del numerador y denominador; no obstante, se proyecta el cumplimiento el 100% de las actividades programadas.												
Sentido esperado del indicador	<table><tr><td>Ascendente</td><td></td></tr><tr><td>Descendente</td><td></td></tr><tr><td>No definido</td><td>X</td></tr></table>							Ascendente		Descendente		No definido	X
Ascendente													
Descendente													
No definido	X												
Proceso de recolección y análisis	1. Los órganos que participan como responsables en el PPRRD informan a la Gerencia General el valor ejecutado en sus actividades. 2. La Gerencia General consolida y analiza la información remitida. 3. La Gerencia General remite a OPP el avance de la implementación anual del PPRRD.												
Fuente y bases de datos	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de datos: Reporte de Seguimiento del POI.												
	Línea de base	Logros esperados											
Año	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030						
Valor	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%						

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
OEI/AEI	OEI 04. Fortalecer la gestión institucional/ AEI 04.04. Transformación digital fortalecida en SERVIR						
Nombre del indicador:	Porcentaje de proyectos ejecutados del Plan de Gobierno y Transformación Digital						
Justificación:	En el marco del D. Leg. N° 1412, el DS N° 029-2021-PCM, el DU N° 006-2020, el DU N° 007-2020, DS N° 157-2021-PCM y el DS N° 118-2018-PCM, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros ejerce la rectoría en materia de gobierno, transformación y confianza digital y viene liderando el despliegue de tecnologías digitales en el país en favor de un Perú más íntegro, competitivo, innovador, confiable y cercano a los ciudadanos. Asimismo, se considera que para impulsar la transformación digital en el Estado peruano las entidades de la Administración Pública cumplen un rol importante en el desarrollo de sus proyectos. En ese sentido, SERVIR incorpora el marco de la transformación digital a través de identidad digital, interoperabilidad, servicios digitales, gobernanza, gestión y reestructuración de modelos de datos, seguridad digital y arquitectura digital, a sus instrumentos de gestión a fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos y a las entidades públicas. Por lo tanto, SERVIR fortalece de manera continua la transformación digital para la prestación de sus servicios. De esta manera, es fundamental medir el avance en la implementación de los servicios y/o proyectos contenidos en el Plan de Gobierno y Transformación digital. Este indicador es esencial para medir el progreso en la implementación del Plan de Gobierno y Transformación Digital de la entidad. El porcentaje es un parámetro de fácil comprensión y estandarización, lo que permite evaluar de manera clara el grado de avance respecto al total planificado en el Plan de Gobierno y Transformación Digital.						
Responsable del indicador:	Responsable de la medición, integración de datos e información: Subjefatura de Tecnologías de la Información (SJTI). Responsable del AEI: Gerente General (GG)						
Limitaciones para la medición del indicador:	Nuevas normas emitidas por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital y de las reuniones del Comité de Gobierno y Transformación Digital podrían incrementar las iniciativas y/o proyectos a definir y a priorizar.						
Método de cálculo (fórmula y especificaciones técnicas):	Fórmula: $N/D \times 100$ Especificaciones técnicas: N: N° de proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital ejecutados hasta el periodo t. D: N° de proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital planificados en el periodo 2025-2030. * El portafolio de proyectos de gobierno y transformación digital se encuentran en el Plan de Gobierno y Transformación digital aprobado. * El portafolio de proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital pueden actualizarse de acuerdo con los siguientes motivos: Presupuesto, cambios normativos, nuevas prioridades, estado de avance de proyectos e intereses de entes cooperantes.						
Sentido esperado del indicador							
	Ascendente	X					
	Descendente						
	No definido						
Proceso de recolección de los datos y análisis	- La SJTI solicita a los Órganos y Unidades Orgánicas que tiene proyectos en el Plan de Gobierno y Transformación Digital el informe de ejecución de los mismos. - Los Órganos y Unidades Orgánicas remiten a la SJTI el informe de ejecución de los proyectos. - La SJTI semestralmente realizar el seguimiento de los informes remitidos Órganos y Unidades Orgánicas - La SJTI consolida los resultados y verifica la información del reporte remitido. - La SJTI aplica el método de cálculo y reporta resultados a GG. - La GG remite a OPP el resultado de la ejecución del Plan de Gobierno y Transformación Digital						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Base de Datos: Reporte de ejecución de las iniciativas de transformación digital						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	9.5%	38%	50%	62%	74%	86%	100%
Valor absoluto	4/42	16/42	21/42	26/42	31/42	36/42	42/42

ANEXO 5: GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

No se consideran acciones de capacitación:

- Los estudios de pregrado que conduzcan a grado académico o título profesional.
 - Los estudios que se realizan en institutos y escuelas de educación superior que conlleven a la obtención de títulos técnicos, profesional técnico o profesional a nombre de la nación.
 - Las capacitaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
 - Las actividades de asistencia técnica, entendiéndose por estas a las actividades de orientación, apoyo y acompañamiento a los servidores y entidades de los distintos niveles de gobierno con el fin de fortalecer sus capacidades de gestión.
 - La inducción.
 - Las charlas informativas, entendiéndose por estas a las actividades que tienen como propósito difundir información sobre alguna materia específica.
 - Los estudios primarios y secundarios.
- **Acción estratégica institucional.** Conjunto de actividades ordenadas que contribuyen al logro de un objetivo estratégico institucional y que involucran el uso de recursos. Asimismo, cuentan con unidad de medida y meta determinada. Permiten articular el logro de los objetivos, de manera coherente e integrada, con otras acciones estratégicas institucionales. Las acciones estratégicas institucionales son el principal promotor del cambio en el ciudadano, el entorno o en la institución. Se representan y definen a partir de los bienes y servicios que se entregan a la población beneficiaria para el logro de los objetivos, así como también a partir de las acciones orientadas a la mejora de la capacidad institucional para el desempeño de la Misión.
- **Asistencia técnica.** Conjunto de acciones de acompañamiento técnico personalizado a los/las usuarios/as mediante el cual se les proporciona conocimientos especializados para el desarrollo y cumplimiento de determinados procesos en las materias de competencia del SAGRH.
- **Atención de consultas.** De acuerdo con la Directiva que establece lineamientos para la atención de consultas en SERVIR³⁰, las consultas de opinión técnica son aquellas que versan sobre la interpretación de la normativa vinculada al funcionamiento del servicio civil asociado a cualquier régimen y al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Por otro lado, las consultas de orientación son aquellas enfocadas en la aplicación de las herramientas e instructivos emitidos por SERVIR para la implementación de los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- **Bien.** Son los productos tangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones (p.e. desayuno escolar, tablets, bono, DNI, pasaporte, medicina, libros, vacunas, etc.). Para la provisión de bienes se podría requerir de servicios para asegurar su adecuada entrega.

³⁰ Aprobada con RPE N°153-2017-SERVIR-PE.

- **Bienes, servicios y regulaciones.** Constituyen el conjunto de intervenciones a través de los cuales las entidades públicas, en el marco de sus competencias, promueven, producen o generan condiciones para obtener un cambio en la sociedad (PNMGP al 2030).
- **Brecha.** Es la diferencia entre la oferta disponible optimizada de infraestructura (la cual incluye la infraestructura natural) y/o acceso a servicios públicos y la demanda, a una fecha determinada y ámbito geográfico determinado. Puede ser expresada en términos de cantidad y/o calidad (Guía de Planeamiento Institucional de CEPLAN, 2019).
- **Entidad.** Se toma en cuenta lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.
- **Estrategia.** Es el conjunto de actividades que identifican un cambio y definen un camino (una ruta) para alcanzarlo. Se gestiona para que la Entidad se transforme en función de lograr los objetivos planteados; y tiene flexibilidad, se adapta para asegurar el logro de los objetivos.
- **Cadena de valor público.** La cadena de valor es un modelo prescriptivo que permite identificar los procesos principales de producción de una Entidad pública. Su lógica es secuencial: Actividad - Acción estratégica institucional - Objetivo estratégico institucional.
- **Capacitación.** Proceso que busca la mejora del desempeño de los servidores civiles, a través del cierre de brechas o desarrollo de competencias o conocimientos. Debe estar alineada al perfil del puesto del servidor y/o a los objetivos estratégicos de la entidad. Los tipos de capacitación son Formación Laboral y Formación Profesional. Ambos se desarrollan a través de Acciones de Capacitación.
- **Competencias.** Características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso; involucran de forma integrada el conocimiento, habilidades y actitudes, las cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado.
- **Gestión del rendimiento.** Es uno de los siete subsistemas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos que busca identificar y reconocer el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales.
- **Gestión estratégica.** La gestión estratégica es un concepto actitudinal (pensar) y operativo (hacer) dirigido al cambio y la mejora continua en el trabajo de los servidores públicos. Esto significa que, más allá de ser una herramienta metodológica, es una forma de actuar para orientar, organizar y lograr resultados efectivos en la gestión pública.
- **Indicador.** Es un enunciado que permite medir el estado de cumplimiento de un objetivo estratégico institucional, acción estratégica institucional o actividad para facilitar su seguimiento.
- **Logro esperado.** Valores que se pretende alcanzar a lo largo del horizonte temporal del instrumento de planeamiento estratégico. Su establecimiento considera el efecto de la implementación de este instrumento, de ello se espera que estos reflejen un desafío significativo, pero alcanzable de manera sostenida, considerando las circunstancias, recursos, capacidades y niveles de desempeño de la entidad.
- **Necesidades y expectativas.** Se identifican a partir de las brechas de acceso a bienes y servicios a nivel departamental, provincial y distrital. Estas brechas permitirán comprender cómo viven las personas en sus territorios, sus medios de vida y su nivel de bienestar; y a partir de ello, poder diseñar intervenciones

reflejados en políticas y planes que permitan identificar las necesidades reales de la población y aprovechar las oportunidades (CEPLAN, 2017).

- **Misión institucional.** Define la razón de ser de la Entidad en el marco de las competencias y funciones establecidas en su ley de creación; de acuerdo con los criterios de la modernización del Estado y en el marco de la Visión sectorial o de ser el caso territorial. Es el rol crítico que define a la institución, aquello que hace y que le corresponde para lograr sus objetivos.
- **Modernización.** La modernización de la gestión pública se entiende como un proceso de transformación constante a fin de mejorar lo que hacen las entidades públicas y, de esa manera, generar valor público (PCM, 2019).
- **Objetivo estratégico institucional.** Es la descripción del propósito a ser alcanzado medido a través de indicadores y sus correspondientes metas; las cuales, se establecen de acuerdo con el periodo del plan estratégico. El objetivo estratégico está compuesto por el propósito, los indicadores y las metas. El objetivo estratégico institucional representa el cambio que se pretende lograr en los ciudadanos, en el entorno en que estos se desenvuelven o en los usuarios o beneficiarios de los servicios que la entidad provee.
- **Planeamiento estratégico institucional.** El planeamiento estratégico es un proceso sistemático construido en función el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos. En el nivel institucional, el planeamiento estratégico es el proceso en el cual se define aquello que la organización debe lograr y lo qué debe hacer para conseguirlo.
- **Proceso de tránsito.** Ruta de implementación que las entidades públicas deberán seguir para transitar al régimen de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, que se encuentra regulada en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 160-2013- SERVIR/PE y sus modificatorias.
- **Regulaciones.** Las regulaciones, en tanto instrumentos que desarrollan los contenidos de las políticas públicas, son un conjunto de reglas creadas por el Estado dirigidas a mejorar la eficiencia de los mercados, generar bienestar social, u optimizar el funcionamiento de la administración pública (PCM, 2019; Sotelo,2012).
- **Resultado.** Es el cambio que se desea lograr en las condiciones, características, atributos o necesidades del ciudadano, entorno o entidad.
- **Ruta estratégica institucional.** Es el conjunto secuencial de acciones estratégicas que permite lograr los objetivos estratégicos, particularmente aquellos definidos como de mayor prioridad para la entidad.
- **Servicio.** Son los productos intangibles entregados por las entidades públicas a las personas, en el marco de sus competencias y funciones sustantivas que, al satisfacer sus necesidades y expectativas, generan valor público.
- **Servicio Administrativo.** Son los productos intangibles que generan las entidades, entregados a otras entidades públicas, como un medio o soporte para la optimización de su gestión interna o la prestación eficiente y de calidad de los bienes y servicios que prestan (Opinión Técnica Vinculante N° 001-2022-PCM/SGP/SSAP).

- **Servicio Civil.** Es el conjunto de personas que están al servicio del Estado, llamados servidores civiles. Servicio civil también son las medidas institucionales por las cuales se articula y gestiona el personal al servicio del Estado, que debe armonizar los intereses de la sociedad y los derechos de las personas al servicio del Estado.
- **Servidor Civil.** La expresión servidor civil se refiere a los servidores del régimen de la Ley del Servicio Civil, organizados en los siguientes grupos: funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias. Comprende, también, a los servidores de todas las entidades, independientemente de su nivel de gobierno, cuyos derechos se regulan por los Decretos Legislativos N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, de carreras especiales de acuerdo con la Ley, a los contratados bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, así como bajo la modalidad de contratación directa a que hace referencia el presente Reglamento.
- **Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH).** Es el sistema que establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos. Comprende los subsistemas previstos en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 1023.
- **Usuario de SERVIR.** Aquella persona natural o jurídica que hace uso y/o solicita los productos que genera SERVIR, en calidad de ente rector del SAGRH. Se consideran 5 tipos de usuarios: el servidor civil, la oficina de recursos humanos, la entidad pública de los tres niveles de gobierno, la sociedad organizada y el ciudadano.
- **Valor público.** El valor público se crea cuando a) las intervenciones públicas, que adoptan la forma de bienes, servicios o regulaciones, satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad y, b) se optimiza la gestión interna a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos, para, directa o indirectamente, satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública).