

DIRECTIVA QUE ESTABLECE LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS EN LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – SERVIR

I. Objetivo

La presente Directiva tiene por objeto regular la atención de las consultas que recibe la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, en el marco de sus competencias como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

II. Alcance

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento para todas las unidades de organización de SERVIR, en el ámbito de sus funciones y competencias; así como para las entidades públicas y los usuarios que soliciten la absolución de consultas a SERVIR.

III. Base normativa

- Constitución Política del Perú.
- Ley N.º 28175, Ley Marco del Empleo Público.
- Ley N.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N.º 30057, Ley del Servicio Civil.
- Decreto Legislativo N.º 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- Decreto Supremo N.º 062-2008-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR.
- Decreto Supremo N.º 040-2014-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil.
- Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N.º 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N.º 007-2024-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 000181-2025-SERVIR-PE, que aprueba la “Política del Sistema de Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información de SERVIR”.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

IV Definiciones

- a) Entidades Públicas: son aquellas señaladas en el artículo 1 de la Ley N.º 30057, Ley del Servicio Civil.
- b) Plataforma de Atención al Ciudadano: espacio físico utilizado para interactuar con los usuarios absolviendo sus consultas en el canal presencial.

- c) Plataforma de la Mesa de Partes Digital de SERVIR: plataforma web que permite la recepción de escritos, solicitudes y documentos presentados por los usuarios ante SERVIR.
- d) Responsable de órgano de línea: es el servidor que tiene a su cargo un órgano de línea de SERVIR.
- e) SERVIR: es la Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- f) Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH): sistema administrativo 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 públicas en la gestión de los recursos humanos.
- g) Sistema de "Consultas Electrónicas de la Ciudadanía" (CECI): constituye una plataforma de atención, a través de la cual los usuarios pueden realizar sus consultas de orientación y/o de opinión técnica sobre las cuales se cuenta con pronunciamiento de parte de SERVIR. De esta manera, el CECI constituye el único canal de atención de consultas virtuales.
- h) Sistema de Reserva de Citas: sistema que permite a los usuarios solicitar un turno de atención presencial en la sede central de SERVIR o entorno virtual, para realizar consultas de orientación y/o de opinión técnica sobre las cuales se cuenta con pronunciamiento de parte de SERVIR.
- i) Usuario: servidor civil, ex servidor civil, practicantes, organizaciones sindicales, entidad pública a través de su Oficina de Recursos Humanos (o quien haga sus veces) o del Titular de la entidad, que realiza una consulta, en el marco de la presente directiva.

V. Disposiciones Generales

5.1 Clasificación de consultas

Las consultas se clasifican en:

- a) Consultas de interpretación normativa: son aquellas que versan sobre la interpretación de la normativa vinculada al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH). Se formulan a través de los canales previstos en el numeral 5.2 de la presente directiva. Su atención se encuentra a cargo de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil (GPGSC), o la que haga sus veces, con la opinión de otros órganos de línea de SERVIR, de corresponder. Aquellas que se formulen por el canal escrito se atienden mediante la emisión de una opinión técnica contenida en un informe técnico (Anexo N°1) y/u oficio, de corresponder.

El contenido de la respuesta está limitado al sentido y alcance de la normativa sobre el SAGRH, planteado sobre temas genéricos y vinculados entre sí, sin hacer alusión a casos concretos o específicos, no encontrándose sus conclusiones vinculadas a situación particular alguna.

- b) **Consultas de orientación:** son aquellas destinadas a orientar sobre la aplicación de la normatividad para la obtención de los productos de cada proceso y subsistema del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Son atendidas por los órganos de línea de SERVIR, en el ámbito de su competencia, a través de los canales descritos en el numeral 6.1 de la presente directiva, según corresponda. De ser atendidos por el canal escrito, se emite un informe de orientación y/u oficio, de corresponder.

5.2 Canales para realizar las consultas

Los usuarios pueden realizar sus consultas de interpretación normativa u orientación a través de los siguientes cuatro canales de atención:

- a) **Canal Escrito:** se realizan mediante la presentación de un documento (oficios, cartas o solicitudes) a través de la Mesa de Partes de la sede central de SERVIR o a través de la plataforma de la Mesa de Partes Digital de SERVIR, las cuales se derivan mediante el Sistema de Gestión Documental al órgano de línea competente.
- b) **Canal Virtual:** a través de este medio se formulan y atienden las consultas sobre las cuales se cuenta con pronunciamiento de parte de SERVIR. Se realiza mediante el ingreso de la consulta a través del Sistema de Consultas Electrónicas de la Ciudadanía — CECI.
- c) **Canal Presencial o reunión virtual en tiempo real:** a través de este medio se formulan y atienden las consultas de orientación y/o de interpretación sobre las cuales se cuenta con pronunciamiento de parte de SERVIR. La atención es personalizada a través de la Plataforma de Atención al Ciudadano ubicada en las instalaciones de SERVIR o a través del entorno virtual habilitado para tal fin.
- d) **Canal Telefónico:** a través de este medio se formulan y atienden las consultas sobre las cuales se cuenta con pronunciamiento de parte de SERVIR. Las llamadas telefónicas son atendidas por la central telefónica a cargo de la Subjefatura de Servicios al Ciudadano y se derivan a través de una ramificación telefónica o mediante la recepcionista al órgano de línea correspondiente, de acuerdo con sus competencias.

VI. Disposiciones específicas

6.1 Proceso para la absolución de consultas

6.1.1 Canal Escrito:

a. De la presentación de consultas

- a.1 Las consultas escritas son presentadas en la Mesa de Partes de SERVIR, o a través de la plataforma de la Mesa de Partes Digital de SERVIR. El servidor de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano verifica que el escrito contenga los siguientes requisitos:

- Nombres y apellidos completos, domicilio, correo electrónico y número de documento de identidad de quien formula la consulta y, de ser el caso, la calidad de representante de la persona o entidad a la que representa. Así, como la precisión de su condición de servidor civil o ex servidor civil, practicante, así como la entidad en la cual presta servicios y su régimen laboral.
 - Formulación clara y expresión concreta de la consulta referida al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, para lo cual puede tomarse como referencia el formato y estructura contenido en el Anexo N° 2 de la presente Directiva.
 - Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.
 - Adjuntar copia legible de la documentación pertinente, de ser el caso.
 - De ser el caso, la autorización expresa para la notificación a través de correo electrónico proporcionado.
- a.2 Deben ser recibidas todas las consultas, no obstante incumplir los requisitos previstos en el párrafo precedente, o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal. En un solo acto y por única vez, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvados de oficio, invitando al usuario a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.
- a.3 Las consultas que formulen las entidades sujetas al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos deben ser presentadas por la Oficina de Recursos Humanos (o la que haga sus veces) o el Titular de la entidad, y estar debidamente motivadas respecto del sentido y alcance de las normas del Sistema. Las consultas que no se ajusten a lo establecido serán devueltas, sin que puedan originar respuesta, ni siquiera a título informativo.
- a.4 Luego de registrar la consulta en el Sistema de Gestión Documental (SGD), el servidor de Mesa de Partes la deriva al órgano de línea respectivo, considerando el mecanismo implementado para su atención, según lo dispuesto en la presente directiva.
- b. De la atención de consultas**
- b.1 Las consultas que versen sobre la interpretación de las normas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos se atienden mediante la emisión de informes técnicos y/u oficio, de corresponder.
- Los informes técnicos se elaboran teniendo en cuenta el formato referencial previsto en el Anexo N° 1 de la presente Directiva. Son validados por el directivo a cargo de un órgano de línea a través de la emisión de un oficio, siendo que ambos documentos son notificados al usuario.
- Si la consulta versa sobre materias de competencia de más de un órgano de línea de SERVIR, esta se atiende en coordinación con los órganos involucrados. Para lo cual la GPGSC solicita a los demás órganos de línea la emisión de sus opiniones técnicas, las cuales son remitidas mediante el informe técnico correspondiente. La opinión que absuelve la consulta es finalmente emitida por la GPGSC, consolidando los aportes formulados.

- b.2 Las consultas de orientación son absueltas por los órganos de línea de SERVIR dentro del ámbito de sus competencias, mediante informe de orientación y/u oficio, el cual es remitido directamente al usuario, según corresponda, por el órgano de línea que absuelve la consulta.
- b.3 El órgano de línea competente, en caso advierta que las consultas versen sobre la misma materia o sean homogéneas entre sí pueden acumularse, a fin de absolverlas en una respuesta única. En cuyo caso, el informe técnico o de orientación será notificado a todos los usuarios que formulan sus consultas.
- b.4 En caso de que la consulta verse sobre la interpretación de una disposición normativa que ya haya sido materia de análisis en un informe técnico previo, esta podrá ser atendida mediante un oficio, remitiendo al administrado el informe correspondiente.
- b.5 El informe u oficio que absuelva la consulta, según corresponda, se notifica en la dirección domiciliaria o, de contar con autorización expresa, al correo electrónico proporcionado por el usuario.

c. De los plazos

- c.1 Las consultas de interpretación normativa se absuelven en un plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el ingreso de la solicitud. De manera excepcional, dicho plazo puede prorrogarse, por única vez y de manera motivada, por un período equivalente, cuando la naturaleza, complejidad o necesidad de una evaluación de fondo así lo justifique. La ampliación o prórroga del plazo no requiere la emisión de un acto administrativo independiente.
- c.2 Las consultas de orientación se absuelven en un plazo de treinta (30) días hábiles, desde que ingresa la solicitud.
- c.3 El plazo para la notificación de la respuesta de las consultas presentadas por el canal escrito se sujeta al previsto en el numeral 24.1 del artículo 24 del TUO de la Ley N.º 27444. La notificación se encuentra a cargo de la Subjefatura de Servicios al Ciudadano.

6.1.2 Canal Virtual:

a. De la presentación de consultas

- a.1 El usuario ingresa su consulta mediante la plataforma CECI, a través de la sede digital de SERVIR (www.gob.pe/servir), seleccionando la opción denominada "CECI" o a través de la ruta específica (www.servir.gob.pe/ceci).
- a.2 Con el registro de la consulta en el aplicativo CECI, el usuario autoriza la notificación electrónica en el correo electrónico declarado, de conformidad con el artículo 20 del TUO de la Ley N.º 27444.

b. De la atención de consultas

- b.1 La atención de la consulta presentada por el usuario, a través del CECI, se realiza por el mismo medio y en el plazo previsto en la presente Directiva. En el caso que las consultas de orientación sean recibidas por correo electrónico, se atienden a través del mismo medio.
- b.2 En los casos en que la consulta ingresada por el CECI requiera la emisión de una opinión técnica debido a la alta complejidad, dentro del plazo previsto en el literal c) del presente numeral, se informará al usuario que su consulta será atendida a través del canal escrito. En este supuesto, el plazo para la absolución de la consulta será el previsto en el literal c) del numeral 6.1.1 de la presente directiva. El informe u oficio que absuelve la consulta será notificado al correo electrónico registrado por el usuario.

c. De los plazos

Las consultas realizadas a través del CECI, son absueltas por el órgano de línea competente por el mismo medio, dentro del plazo de hasta doce (12) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la consulta.

6.1.3 Canal Presencial o reunión virtual en tiempo real:

a. De la presentación de consultas

- a.1 La atención se realiza previa reserva de cita a través del sistema “Reserva de Citas” al que se tiene acceso a través de la sede digital de SERVIR o con la siguiente ruta específica: <https://app.servir.gob.pe/citas/faces/registro/registrocita.xhtml>.
- a.2 Asimismo, la cita es derivada y atendida por el órgano de línea respectivo, según el tipo de consulta y dentro del ámbito de su competencia, considerando el mecanismo implementado para su atención.

b. De la atención de consultas

- b.1 El servidor asignado a la Plataforma de Atención al Ciudadano es el encargado de absolver la consulta de orientación al usuario, de manera inmediata, teniendo en consideración la atención preferente, el orden de llegada y/o turno, de acuerdo al Sistema de Reserva de Citas, según corresponda.
- b.2 En caso el usuario requiera mayor especificidad en la respuesta, el/la servidor/a asignado a la Plataforma de Atención al Ciudadano recomienda el ingreso de la consulta respectiva por el canal “escrito” o “virtual”, según corresponda, tomando en cuenta la complejidad de la misma.
- b.3 Si durante la atención presencial se evidencia un posible incumplimiento de las normas y/o políticas del SAGRH por parte de las entidades públicas, se deriva al usuario a la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH) para que adopte las acciones correspondan en el marco de la directiva vigente sobre la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

- b.4 La absolución de consultas a través de reuniones virtuales en tiempo real es atendida por el servidor asignado por el órgano de línea competente, de corresponder.

c. **De los plazos**

Las consultas realizadas a través de la Plataforma de Atención al Ciudadano ubicado en las instalaciones de SERVIR, son atendidas de forma inmediata, en un tiempo máximo de quince (15) minutos, teniendo en consideración la atención preferente y el orden de llegada del usuario y/o turno de acuerdo al Sistema de Reserva de Citas, según corresponda. El tiempo de atención se puede ampliar, de manera excepcional, a quince (15) minutos adicionales, considerando la complejidad o amplitud de la consulta, así como la afluencia de los usuarios en espera.

6.1.4 Canal Telefónico:

a. **De la presentación de consultas**

El usuario se comunica con la central telefónica de SERVIR, la cual se encarga de derivarlo con el órgano de línea competente para que formule su consulta y sea absuelta.

b. **De la atención de consultas**

- b.1 La Subjerfatura de Servicio al Ciudadano deriva las llamadas que recibe la central telefónica al órgano de línea respectivo, para la atención de la consulta. Si dicho órgano advierte que la consulta corresponde ser atendida por otro órgano de línea, efectúa la derivación interna respectiva, para su adecuada atención.
- b.2 El servidor asignado del órgano de línea competente atiende la llamada del usuario y absuelve su consulta de orientación.
- b.3 En caso se requiera mayor evaluación para atender la consulta de orientación, se solicita al usuario un número telefónico a fin de devolver la llamada para culminar con la absolución de su consulta. Para ello se realiza hasta dos intentos de llamadas, de no tener respuesta, automáticamente, se considera que la consulta no ha sido formulada.
- b.4 Si la consulta requiere mayor especificidad en la respuesta, se le recomienda el ingreso de la consulta respectiva por el “canal escrito” o “virtual”, según el grado de complejidad.
- b.5 Si durante la atención telefónica se evidencia un posible incumplimiento de las normas y/o políticas del SAGRH por parte de las entidades públicas, se deriva al usuario a la GDSRH, para que adopte las acciones correspondan en el marco de la directiva vigente sobre la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

c. **De los plazos**

Las consultas realizadas vía telefónica son atendidas de forma inmediata, en un tiempo máximo de quince (15) minutos.

6.2 De la difusión de las consultas absueltas

- a. Los informes técnicos de la GPGSC que absuelven consultas y fijen una nueva posición (opinión técnica) se pueden publicar en la sede digital de SERVIR (www.gob.pe/servir), y pueden ser revisados por cualquier persona a través del aplicativo contenido en la sede digital.
- b. Se encuentran exceptuados de publicación aquellos informes que contengan información secreta, reservada o confidencial, de conformidad con los artículos 15, 16 y 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N.º 021-2019-JUS, lo cual es determinado por el citado órgano de línea.
- c. Asimismo, no se publican en la sede digital de SERVIR, los informes técnicos que absuelven las consultas que realicen los órganos del Sistema Nacional de Control, en aplicación del Principio de Reserva al que alude el literal n) del artículo 9 de la Ley N.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y modificatorias. Así como, las opiniones solicitadas por el Ministerio Público, en el marco de investigaciones que tiene carácter reservado, en el marco de lo establecido en el numeral 1 del artículo 324 del Código Procesal Penal aprobado por Decreto Legislativo N.º 957.

6.3 Del deber de guardar confidencialidad de los proyectos de absolución de consultas

- a. Los proyectos de absolución de consultas contienen información confidencial de uso interno; por lo que, conforme a lo dispuesto en la Política del Sistema de Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información de SERVIR y el Manual de Lineamientos de Seguridad de la Información, el servidor a cargo de su formulación, así como cualquier servidor de SERVIR que tenga acceso a dicha información, debe guardar confidencialidad de la misma, y no se encuentra autorizado a su divulgación, salvo que cuente con autorización previa del responsable del órgano de línea respectivo.
- b. La confidencialidad y no divulgación se mantiene hasta la aprobación y notificación de la absolución de la consulta al usuario y/o hasta la publicación del informe técnico en la sede digital de SERVIR, de corresponder.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. – La presente Directiva entra en vigencia a los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de publicada en el diario oficial El Peruano la Resolución de Presidencia Ejecutiva que formaliza su aprobación.

SEGUNDA.- Los reclamos que formulen los usuarios por demora en la atención de las consultas reguladas por la presente Directiva se tramitan conforme a lo establecido en el Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM.

TERCERA.- La tramitación y resolución de los procedimientos a cargo de las entidades no requiere contar con la opinión previa de SERVIR.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

PRIMERA. – Las consultas escritas que se encuentran en trámite ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) a la vigencia de la presente directiva, se adecúan a lo dispuesto en el literal c) de numeral 6.1.1 de la presente directiva.

SEGUNDA. – Las consultas que se atiendan a través de reuniones virtuales en tiempo real previstas en el numeral 6.1.3 de la presente directiva, se implementarán en un plazo de seis (6) meses de emitida la presente Directiva.

ANEXO 1

MODELO REFERENCIAL DE INFORME TÉCNICO

INFORME TÉCNICO Nº XXX-((Año»-SERVIR/) (Sigla de la Gerencia)»

Asunto	:	«Materia de la consulta»
Referencia	:	«Documento que origina la consulta»
Fecha	:	«Fecha de emisión del informe»

I. Objeto de la consulta

(Resumen de la consulta expuesta por el usuario)

II. Análisis

(Fundamentos que sustentan la opinión, aplicables al tipo de consulta, según su clasificación)

III. Conclusiones

(Posición de SERVIR con relación al asunto materia de la consulta, y recomendaciones que fueran necesarias)

ANEXO 2

FORMATO REFERENCIAL PARA SOLICITAR LA ATENCIÓN DE CONSULTAS		
1. DATOS DEL SOLICITANTE (llenar todos los datos donde corresponda)		
PERSONA NATURAL <p>1.1. Apellidos y nombres completos:</p> <p>1.3. Domicilio legal (Av. / Calle / Jr. / Mz. / Lote / Urb. / Distrito, Provincia, Región)</p> <p>1.4. Entidad en la que presta o prestó servicios:</p>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD <p>1.2. N° de DNI:</p> <p>1.5. Teléfono:</p> <p>1.6. Correo electrónico:</p> <p>Servidor Civil <input type="text"/> Ex Servidor Civil <input type="text"/> Practicante <input type="text"/></p>	
PERSONA JURÍDICA		R.U.C.
<p>1.1. Razón Social:</p> <p>1.3. Apellidos y nombres completos del representante legal o del jefe de la Oficina de Recursos Humanos:</p> <p>1.5. Domicilio fiscal (Distrito, Provincia, Región) Av. / Calle / Jr. / Mz. / Lote / Urb.:</p> <p>Distrito: _____ Provincia: _____ Región: _____</p>	<p>1.2. N° RUC:</p> <p>1.4. N° de DNI:</p> <p>1.7. Teléfono fijo / Teléfono móvil:</p> <p>1.8. Correo electrónico:</p>	
2. DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA		
<p>2.1.- Formulación clara y expresión concreta de la consulta referida al funcionamiento del servicio civil asociado a cualquier régimen y al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.</p> <p>2.2.- Señalar si se adjuntan documentos adicionales:</p>		
3. FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN (mesa de partes)		
4. AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA		
<p>En atención al numeral 20.4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 autorizo que la respuesta que se brinde a la consulta formulada sea notificada al correo electrónico señalado en el presente documento. En tal sentido, me comprometo a dar acuse de recibo a la notificación correspondiente, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación.</p> <p style="text-align: center;">Sí (...) No (...)</p>		

* De conformidad con el Decreto Legislativo N.º 1023, la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR es rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH), atribuyéndole entre otras funciones, la de **formular la planificación de las políticas nacionales del SAGRH en materia de recursos humanos**, la organización del trabajo y su distribución, la gestión del empleo, la gestión del rendimiento, la gestión de la compensación no económica, la gestión del desarrollo y capacitación y la gestión de las relaciones humanas y sociales en el servicio civil.

** De conformidad con el Decreto Legislativo N.º 1666, corresponde a la Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, pronunciarse respecto a los ingresos correspondiente a los recursos humanos del Sector Público.