

**DIRECTIVA QUE ESTABLECE LINEAMIENTOS PARA GARANTIZAR LA ADECUADA Y OPORTUNA
ATENCIÓN DE CONSULTAS A TRAVÉS DE OPINIONES TÉCNICAS**

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1.- Definiciones

Para efectos de la aplicación de la presente Directiva, se tendrá en consideración las definiciones siguientes:

- a) Solicitantes: Persona natural o jurídica de derecho privado y entidades públicas que ejerzan el Derecho de Petición a través de la presentación de consultas.
- b) Consulta: Pedido mediante el cual se solicita la interpretación de normas vinculadas con el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
Constituyen consultas escritas aquellas realizadas por Oficio, Carta o similares, ingresado a SERVIR por trámite documentario, como aquellas que son recibidas por medio electrónico a través del portal institucional www.servir.gob.pe o al correo electrónico info@servir.gob.pe.
- c) Entidad (es): Es (son) aquella (s) señalada (s) en el Artículo III del Título Preliminar de la Ley Nº 28175, Ley Marco del Empleo Público, estando excluidos los regímenes especiales de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional del Perú, el Servicio Diplomático de la República, la carrera Judicial y la correspondiente al Ministerio Público. En el caso de las empresas del Estado sujetas al ámbito de competencia del Fondo de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE, éstas podrán realizar consultas sobre el Sistema, sobre la base de la coordinación prevista en la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo Nº 1023.
- d) Informe Legal: Documento mediante el cual la Oficina de Asesoría Jurídica, a solicitud de las Gerencias de Línea, emite una opinión sobre el tema objeto de consulta. Dicha opinión puede constituir opinión técnica de la institución, en la medida en que la Gerencia de Línea la haga suya o la valide formalmente.
- e) Opinión Técnica: Es el informe de la Gerencia de Línea competente respecto al tema o temas que son objeto de consulta. Puede incluir o no el Informe Legal proporcionado por la Oficina de Asesoría Jurídica. La opinión técnica puede ser remitida por la Presidencia Ejecutiva de SERVIR o por quien ésta delegue, por medio escrito o electrónico, de acuerdo a lo solicitado por el Ciudadano.
- f) SERVIR: Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- g) Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos: Sistema responsable de establecer, desarrollar y ejecutar la política de Estado respecto del servicio civil. Comprende el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados en la gestión de los recursos humanos.

Artículo 2.- Objeto

Establecer los lineamientos e instrucciones para garantizar al solicitante la adecuada recepción de solicitudes, trámite, absolución, emisión y difusión de opiniones técnicas en torno a las consultas que reciba SERVIR, en el marco de su competencia como ente rector del Sistema.

Asimismo, la presente Directiva también tiene por objeto sistematizar y difundir las absoluciones de las consultas externas a fin de unificar criterios en la aplicación de la normativa del Sistema.

El contenido de las respuestas a las consultas antes indicadas estará limitado a la interpretación que realicen las Gerencias de Línea de SERVIR respecto al marco normativo correspondiente al Sistema y no a controversias específicas o casos concretos donde SERVIR carece de facultades para participar en un procedimiento administrativo o como etapa previa a la decisión de una entidad.

Artículo 3.- Finalidad

La finalidad de la presente Directiva es garantizar la oportuna atención de las consultas que recibe SERVIR como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, a fin que las opiniones técnicas se emitan en concordancia con los principios de transparencia y predictibilidad que deben regir a las entidades estatales, buscando alcanzar la uniformidad de criterios al interior del Sistema.

Artículo 4.- Base Legal

- Constitución Política del Perú.
 - Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.
 - Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
 - Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
 - Decreto Legislativo N° 1023, que crea SERVIR como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
 - Decreto Supremo N° 062-2008-PCM, Reglamento de Organización y Funciones SERVIR, modificado mediante Decreto Supremo N° 014-2010-PCM.
- Directiva N° 003-2004-CG/SGE "Normas sobre Difusión y Acceso a los Informes de Control Gubernamental", aprobado por Resolución de Contraloría N° 061-2004-CG.

Artículo 5.- Ámbito de Aplicación

La presente Directiva es de aplicación a los solicitantes y las entidades que requieran la absolución de consultas sobre la interpretación de las normas vinculadas con el Sistema.

No se encuentran dentro de los alcances de la presente Directiva, la facultad del Poder Legislativo de solicitar información a las Entidades Públicas prevista en el artículo 96° de la Constitución Política del Perú.

Las opiniones que se emitan responden a temas genéricos propios del Servicio Civil, pues los conflictos individuales son competencia del Tribunal del Servicio Civil una vez agotada la vía administrativa en la propia entidad. En tal sentido, las absoluciones a las consultas no determinan responsabilidades y/o emiten opinión previa a la adopción de decisiones de gestión.

CAPITULO II DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Artículo 6.- Requisitos de Admisión

- a) La consulta escrita deberá estar dirigida a SERVIR. En caso se consigne erróneamente otro destinatario, la solicitud deberá reencauzarse, a fin de atender el pedido del ciudadano.
- b) La consulta escrita deberá contener los siguientes requisitos formales:
 - Nombres y apellidos completos, domicilio y número de documento de identidad, y en su caso, la calidad de representante y de la persona o entidad a la que representa, y de ser respondida la consulta por medio electrónico, deberá indicar el correo electrónico adonde dirigir la respuesta.

- c) Formulación clara y expresión concreta de la consulta, que debe estar referida a asuntos generales relacionados con la normativa del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, cuando el solicitante sea una entidad deberá acompañar informe legal u opinión de la Oficina de Recursos Humanos. De conformidad al Principio de Reserva, los órganos del Sistema Nacional de Control que soliciten una opinión técnica podrán remitirla directamente.
- d) Adjuntar copia legible de la documentación pertinente, de ser el caso.
- e) Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.

Artículo 7.- Subsanación

Las consultas escritas que no cumplan con los requisitos de admisión previstos en el artículo precedente, deberán ser subsanadas en el plazo máximo de dos (2) días hábiles después de comunicada la observación. En caso de no subsanar las mismas se tendrán como no presentadas.

Artículo 8.- Plazos

- a) SERVIR emitirá la absolución a la consulta escrita dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles después de recibida la misma, conforme al plazo previsto para la absolución del Derecho de Petición previsto en la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, y la remitirá en documento escrito o por medio electrónico conforme se hubiera solicitado.
- b) El plazo para la notificación de la respuesta es de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de absuelta la consulta.

Artículo 9.- Formato de la absolución de consulta

Los informes relacionados con la absolución de consulta escrita deberán seguir el formato que se encuentra en Anexo que forma parte integrante de la presente Directiva, según el contenido siguiente:

- a) El número del Informe, con indicación del año en que se emite y las siglas del órgano que emite.
- b) Sumilla, señalando la materia de la consulta.
- c) Referencia, documento que origina la consulta.
- d) Descripción temática, términos o frases breves que describen el tema de consulta.
- e) Antecedentes y Base Legal: Resumen de la consulta expuesta por el solicitante así como las normas legales y, de ser el caso, jurisprudencia aplicable al caso.
- f) Análisis: Fundamentos de hecho y de derecho que sustenta la consulta.
- g) Conclusiones: Establece la opinión de SERVIR con relación al asunto materia de la consulta.

Las absoluciones a las consultas realizadas por medio electrónico deberán ser absueltas por SERVIR, por el mismo medio dentro de los siete (07) días hábiles de recibida la consulta, sin que sea necesario el formato al que alude el presente artículo.

Artículo 10.- Difusión del Pronunciamiento

Informe técnico que absuelve una consulta escrita será publicado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, en el portal institucional.

Cuando las consultas las realicen los órganos del Sistema Nacional de Control, en aplicación del Principio de Reserva al que alude el literal n) del artículo 9º de la Ley Nº 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, el Informe deberá ser publicado cuando concluya el proceso integral de control, debiendo dicho órgano informar a SERVIR la oportunidad de su publicación.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- La presente Directiva entrara en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de la Resolución de la Presidencia Ejecutiva que la aprueba en el Diario Oficial "El Peruano" y en el Portal Institucional.


SEGUNDA.- Como parte final de la absolución de las consultas formuladas por medio electrónico en el portal institucional de www.servir.gob.pe o al correo electrónico info@servir.gob.pe se consignará el siguiente disclaimer:

"El presente correo electrónico, absuelve las consultas de manera general sin hacer alusión a casos concretos y tampoco tiene por finalidad constituirnos en una instancia administrativa de cualquier entidad".


En todos los demás casos, en que los correos electrónicos emitidos se realicen a través del dominio servir.gob.pe, deberá consignarse el siguiente disclaimer:

"El presente correo electrónico y en su caso, los archivos que lleve incorporado, refleja la opinión de quien lo suscribe y no necesariamente la opinión institucional de SERVIR"

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS



PRIMERA.- La Gerencia General dispondrá las acciones conducentes para la difusión sistematizada, a través del Portal Institucional www.servir.gob.pe, de las opiniones técnicas que se hubieran emitido antes de la vigencia de la presente Directiva.



SEGUNDA.- La Oficina de Administración y Finanzas, a través del personal responsable de Tecnologías de la Información, deberá implementar las acciones conducentes para el adecuado seguimiento, absolución y difusión, de ser el caso, de las opiniones originadas en consultas remitidas por trámite documentario y/o medio electrónico.



PERU

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Gerencia
General

Oficina
de Asesoría Jurídica

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación Económica y Social del Perú"

ANEXO

INFORME LEGAL ¹ Nº -2010-SERVIR/GG-OAJ

A : **Nombre de Gerente**
Gerente del Órgano de Línea competente para emitir opinión técnica en la materia de consulta.

De : Nombre del Jefe
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica

Asunto : Materia de Consulta

Ref. : Documento que origina la consulta
(Adjuntar antecedentes)

Descriptor (es) : a) Tema principal materia de la opinión
b) Temas secundarios, de ser el caso
(Materia que sirve de sustento para la absolución de la consulta)

Fecha : Lima,

I **Antecedentes y Base Legal:**

(Resumen de la consulta expuesta por el solicitante así como las normas legales, y de ser el caso jurisprudencia aplicable al caso).

II **Análisis:**

(Fundamentos de hecho y de derecho que sustenta la opinión).

III **Conclusión**

(Formula la opinión de la Autoridad Nacional del Servicio Civil con relación al asunto materia de la consulta).

¹ y/o Informe Técnico, de ser el caso.

Consulta Externa

Consulta dentro del Principio de Reserva al que alude el literal n del artículo 9º de la Ley 27785; Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República

