CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

INFORME DE AUDITORÍA N° 001-2025-2-5736-AC

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
JESÚS MARÍA-LIMA-LIMA

"PROCESO DE SOPORTE Y ORIENTACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO CIVIL"

PERÍODO: 1 DE ENERO DE 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

TOMO I DE I

4 DE MARZO DE 2025
LIMA – PERÚ

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

0 7 1 6

0 0 1 2 0 2 5 2 5 7 3 6 0 0

INFORME DE AUDITORÍA Nº 001-2025-2-5736-AC

"PROCESO DE SOPORTE Y ORIENTACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO CIVIL"

ÍNDICE

	DENOMINACIÓN	Pág.
I.	ANTECEDENTES	3
1.1	Origen	3
1.2	Objetivos	3
1.3	Materia de control, materia comprometida y alcance	4
1.4	De la entidad o dependencia	5
1.5	Notificación de las desviaciones de cumplimento	6
1.6	Aspectos relevantes	6
II.	DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO	6
III.	OBSERVACIONES	10
IV.	ARGUMENTOS JURÍDICOS	27
V.	IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS	27
VI.	CONCLUSIONES	27
VII.	RECOMENDACIONES	28
VIII.	APÉNDICES	29

ABOGADO
JEFE DE COMISIÓN
SUPERVISOR
JEFE DEL OCI

000002

INFORME DE AUDITORÍA N° 001-2025-2-5736-AC

"PROCESO DE SOPORTE Y ORIENTACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO CIVIL"
PERÍODO: 1 DE ENERO DE 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

1. ANTECEDENTES

1.1. Origen

La Auditoría de Cumplimiento a la Autoridad Nacional del Servicio Civil, en adelante "entidad", corresponde a un servicio de control posterior programado en el Plan Anual de Control 2024 del Órgano de Control Institucional, registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.° 2-5736-2024-004 iniciado mediante oficio n.° 000095-2024-SERVIR-OCI de 30 de septiembre de 2024 y comunicada la reconformación de la comisión de control con oficio n.° 000001-2025-SERVIR-OCI de 2 de enero de 2025, en el marco de lo previsto en la Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" y el Manual de Auditoría de Cumplimiento, aprobados mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatorias.

1.2. Objetivos

Objetivo general

Determinar si el proceso de soporte y orientación sobre el funcionamiento del servicio civil[1] (actualmente "Proceso de Gestión de Atención de Consultas al Usuario") se realizó de acuerdo a la normativa aplicable y disposiciones internas.

Objetivo específico

- Establecer si la atención de consultas de opinión técnica en materia del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos presentadas a través del canal escrito físico, se realizó de conformidad con la normativa aplicable y disposiciones internas.

- Establecer si la atención de consultas de opinión técnica en materia del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos presentadas a través del canal escrito virtual, se realizó de conformidad con la normativa aplicable y disposiciones internas.

- Establecer si la atención de consultas de opinión técnica en materia del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos presentadas a través del canal telefónico, se realizó de conformidad con la normativa aplicable y disposiciones internas.

- Establecer si la atención de consultas de opinión técnica en materia del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos presentadas a través del canal presencial, se realizó de conformidad con la normativa aplicable y disposiciones internas

[1] Vigente hasta el 2 noviembre 2023, considerando que con Resolución de Gerencia General n.° 000089-2023-SERVIR-GG se aprobó el nuevo "Mapa de Procesos de la Autoridad Nacional del Servicio Civil".

1.3. Materia de control, materia comprometida y alcance

Materia de control

La materia de control del presente servicio está referida al Proceso misional - nivel 1 denominado "Soporte y Orientación sobre el funcionamiento del Servicio Civil" (Actualmente "Proceso de Gestión de Atención de Consultas al Usuario"), el cual comprende la atención de consultas de opinión técnica presentadas por ciudadanos y/o entidades ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

Sobre el particular, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 153-2017-SERVIR-PE de 28 de agosto de 2017 se aprobó la "Directiva que establece lineamientos para la atención de consultas en SERVIR", la cual tiene por objetivo regular la atención de las consultas que recibe SERVIR; asimismo, en el literal a) numeral 5.2 de dicha directiva se define a las consultas de opinión técnica como aquellas que versan sobre la interpretación de la normativa vinculada al funcionamiento del Servicio Civil asociado con cualquier régimen y al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos; asimismo, en su sección VI Disposiciones Específicas se detallan los procedimientos y plazos aplicables para la absolución de consultas de opinión técnicas presentadas antes SERVIR a través de sus 4 canales escrito físico, escrito virtual,

Por su parte el Procedimiento "Atención de Consultas Externas", versión 7, con código GPGSC-PR-01, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General n.° 000059-2021-SERVIR-GG de fecha 30 de julio de 2021, el cual tiene por objetivo establecer las actividades para llevar a cabo la absolución de consultas de opinión técnica formuladas por el ciudadano a la Autoridad del Servicio Civil; en su numeral 6.1 establece que el gerente de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil[2] es responsable de cumplir y hacer cumplir dicho procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.

Materia comprometida

La materia comprometida corresponde a la atención fuera del plazo máximo establecido en la normativa aplicable, de consultas de opinión técnica presentadas durante el año 2023 ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil, como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, y derivadas a la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, situación que afectó la emisión de pronunciamientos oportunos sobre peticiones administrativas (consultas), y el derecho de los administrados al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades, así como la correcta aplicación del marco legal y el funcionamiento eficiente del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en concordancia con los principios de transparencia y predictibilidad.

Alcance

La auditoría de cumplimiento comprende el período de 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, siendo la unidad orgánica examinada la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, ubicada en el distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima.

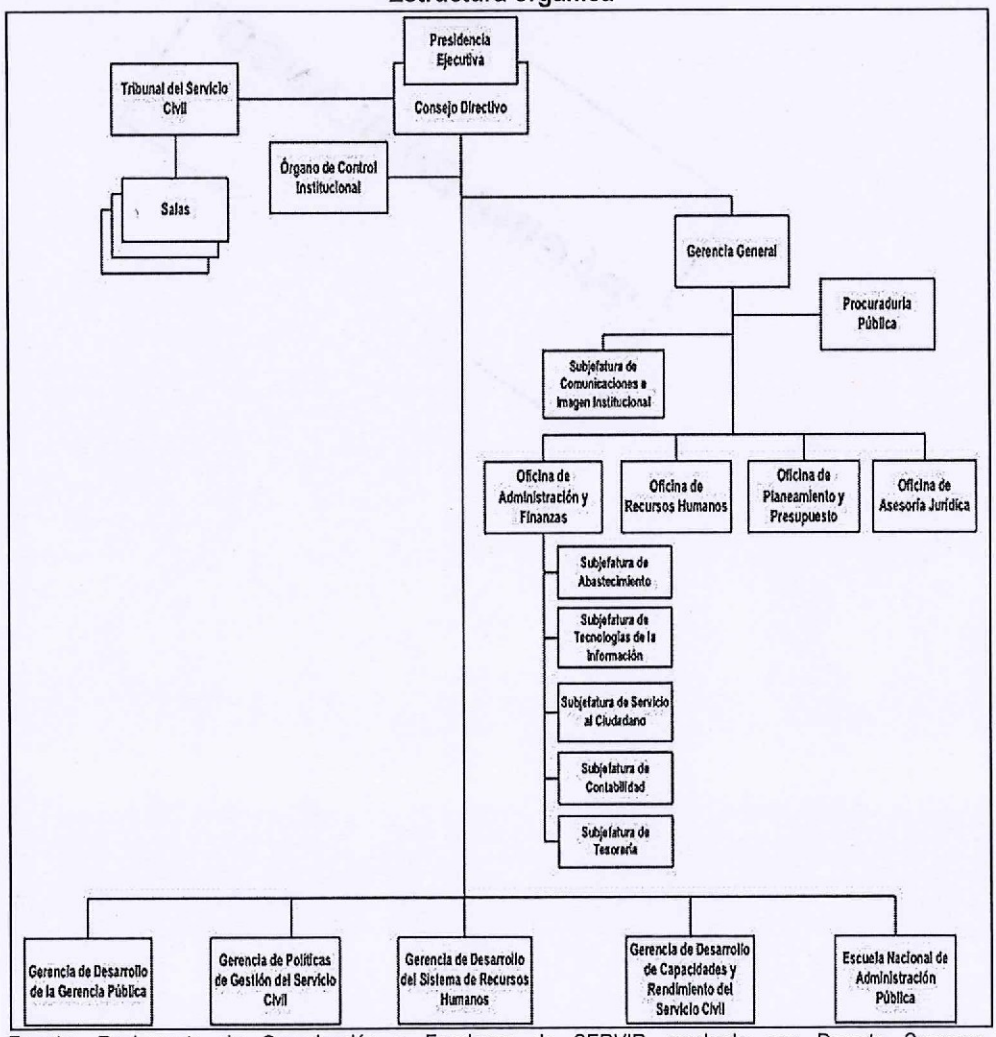
La citada auditoría de cumplimiento se realizó en la oficina del Órgano de Control Institucional de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, ubicada en la Avenida Arequipa n.° 934, distrito de Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima.

1.4. De la entidad o dependencia

La Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, creada mediante Decreto Legislativo n.° 1023 de 21 de junio de 2008, es un Organismo Técnico Especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno, en el nivel de gobierno nacional.

A continuación, se muestra la estructura orgánica gráfica de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

Imagen n.° 1
Estructura orgánica



Fuente: Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR aprobado con Decreto Supremo n.° 062-2008-PCM de 30 de agosto de 2008, publicado el 31 de agosto de 2008 y modificado con Decretos Supremos n.os 014-2010-PCM de 23 de enero de 2010, 117-2012-PCM de 30 de noviembre de 2012 y 003-2017-PCM de 19 de enero de 2017.

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL ABOGADO SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL JEFE DE COMISIÓN SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL SUPERVISOR SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL JEFE DEL OCI SERVIR

1.5. Notificación de las desviaciones de cumplimiento

En aplicación de las Normas Generales de Control Gubernamental, aprobadas con Resolución de Contraloría n.° 295-2021-CG y modificatorias, la Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" y Manual de Auditoría de Cumplimiento aprobados con Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatorias, así como al marco normativo que regula la notificación electrónica emita por la Contraloría, se cumplió con el procedimiento de notificación de las desviaciones de cumplimiento a las personas comprendidas en los hechos observados a fin que formulen sus comentarios o aclaraciones.

1.6. Aspectos relevantes

Durante el desarrollo del trabajo de campo de la auditoría, se verificó que, de la muestra seleccionada de 97 consultas de opinión técnica presentadas por entidades o ciudadanos durante el año 2023, un total de 40 expedientes excedieron el plazo máximo establecido para su atención. Dentro de este grupo de consultas vencidas, se constató que la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil procedió a atender 17 expedientes correspondientes al canal escrito físico que aún se mantenían con estado pendiente.

2. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Cabe señalar, que las deficiencias reveladas no constituyen necesariamente todos los aspectos de control interno que podrían ser situaciones reportables, debido a que estas fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, procesos, actividades y sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría, y no con el propósito de evaluar en su conjunto la estructura de control interno de la entidad.

Al respecto, se verificó la siguiente situación que amerita ser informada como deficiencia de control interno, según se detalla:

INFORMACIÓN DE CONSULTAS REALIZADAS POR ENTIDADES Y CIUDADANOS NO FUERON TRASLADADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL AL SISTEMA DE CONSULTAS, SITUACIÓN QUE AFECTA LA TRANSPARENCIA Y EFICACIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS

De la revisión muestral de las consultas de opinión técnica presentadas ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil a través del canal escrito físico y derivadas a la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, se advirtió que 7 consultas no fueron trasladadas del Sistema de Gestión Documental al Sistema de Consultas (SGD), contraviniendo lo establecido en el procedimiento interno.

Sobre el particular, el Procedimiento "Atención de Consultas Externas", versión 7, con código GPGSC-PR-01, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General n.° 000059-2021-SERVIR-GG de fecha 30 de julio de 2021, el cual tiene por objetivo establecer las actividades para llevar a cabo la absolución de consultas de opinión técnica, entre ellas las realizadas a través del canal escrito físico, en su subnumeral 8.1.2 Descripción de Canal Escrito Físico del numeral 8.1 Canal Escrito establece lo siguiente:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
(...)	(...)	(...)
2. Recibir, trasladar información del SGD al Sistema de Consultas y derivarla.	GPGSC-Secretaría	Recibe la consulta por el SGD y traslada la información de la consulta del SGD a la bandeja del mencionado sistema. Dependiendo del tema de la consulta y previa coordinación con el Gerente, la Secretaria la deriva al Ejecutivo (a) a través del Sistema de Consultas.
(...)	(...)	(...)

Conforme se puede apreciar, el citado procedimiento establece como una de las actividades relacionadas a la atención de consultas presentadas a través del canal escrito físico que, la información de la consulta recibida por el SGD debe ser traslada al Sistema de Consultas, así también preceptúa que la derivación al ejecutivo debe ser realizada a través de dicho sistema.

Sin embargo, del análisis de los expedientes revisados y del contenido del memorando n.° 000582-2024-SERVIR-GPGSC de 30 de octubre de 2024, se identificó que la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil no cumplió con trasladar estos expedientes al Sistema de Consultas. El siguiente cuadro detalla una muestra de 7 consultas que no fueron debidamente trasladadas:

Cuadro n.° 1
Muestra de consultas presentadas a través del canal escrito físico que no fueron trasladadas del SGD al Sistema de Consultas

N°	N° de expediente	Registro en SGD	Registro en CECI	Fecha de ingreso de consulta	Proveídos del SGD
1	2023-0001372	Sí	No	11/01/2023	Proveído N° 000092-2023-SERVIR-PE Proveído N° 000100-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 000155-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 004428-2024-SERVIR-GPGSC
2	2023-0001864	Sí	No	13/01/2023	Proveído N° 000118-2023-SERVIR-PE Proveído N° 000132-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 000158-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 003066-2023-SERVIR-GPGSC
3	2023-0002198	Sí	No	16/01/2023	Proveído N° 000139-2023-SERVIR-PE Proveído N° 000159-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 000479-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 004438-2024-SERVIR-GPGSC
4	2023-0002650	Sí	No	18/01/2023	Proveído N° 000162-2023-SERVIR-PE Proveído N° 000172-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 000204-2023-SERVIR-GPGSC
5	2023-0003584	Sí	No	24/01/2023	Proveído N° 002485-2023-SERVIR-GDSRH Proveído N° 002673-2023-SERVIR-GDSRH Proveído N° 000357-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 000891-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 003739-2023-SERVIR-GDSRH
6	2023-0004264	Sí	No	26/01/2023	Proveído N° 000242-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 000466-2023-SERVIR-GPGSC
7	2023-0006401	Sí	No	06/02/2023	Proveído N° 000333-2023-SERVIR-PE Proveído N° 000395-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 000889-2023-SERVIR-GPGSC Proveído N° 004379-2024-SERVIR-GPGSC

Fuente: Consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico.
Elaborado por: Comisión auditora.

Del análisis del cuadro precedente, se advierte que las consultas ingresadas a través del canal escrito físico entre el 11 de enero y el 6 de febrero de 2023 no fueron trasladadas del Sistema

de Gestión Documental (SGD) al Sistema de Consultas, a pesar de que su derivación fue tramitada mediante proveídos emitidos en el mismo SGD. Situación que se confirma de la lectura al memorando n.° 000582-2024-SERVIR-GPGSC de 30 de octubre de 2024, a través del cual la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio remitió todos los actuados concernientes a las consultas descritas en el cuadro precedente y mediante el cual manifestó expresamente lo siguiente:

> *"(...) al tenerse en cuenta el volumen de la información solicitada y que la misma **debía ser extraída** del Sistema de Consultas Electrónicas de la Ciudadanía -CECI, **así como del Sistema de Gestión Documental -SGD**, (...)se les solicitó ampliación del plazo de envío (...)"*; asimismo, en dicho documento refirió lo siguiente: *" (...) las consultas de opinión presentadas por los ciudadanos son remitidas a través del Sistema de Gestión Documental – SGD, **las cuales en muchas ocasiones son derivadas al Sistema de Consultas Electrónicas de la Ciudadanía - CECI**, para su respectiva atención. (...)" (énfasis agregado)*

Lo manifestado por la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil denota que la gestión de consultas no es realizada a través de un único sistema, toda vez que algunas se mantienen contenidas en el SGD y otras son derivadas al CECI, ello pese a que, el Procedimiento "Atención de Consultas Externas" establece que la información de la consulta recibida por el SGD debe ser traslada al Sistema de Consultas, y que su derivación debe ser realizada a través de dicho sistema.

A continuación, se indica la normativa aplicable:

- **Procedimiento "Atención de Consultas Externas", versión 7, con código GPGSC-PR-01, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General n.° 000059-2021-SERVIR-GG de 30 de julio de 2021**

> *"6.1 El gerente de la GPGSC es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.*
> *(...)*
> *8.1 CANAL ESCRITO*
> *(...)*
> ***8.1.2 Descripción de Canal Escrito Físico***

ACTIVIDAD	*RESPONSABLE*	*DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES*
(...)	*(...)*	*(...)*
2. Recibir, trasladar información del SGD al Sistema de Consultas y derivarla.	*GPGSC-Secretaría*	*Recibe la consulta por el SGD y traslada la información de la consulta del SGD a la bandeja del mencionado sistema. Dependiendo del tema de la consulta y previa coordinación con el Gerente, la Secretaria la deriva al Ejecutivo (a) a través del Sistema de Consultas.*
(...)	*(...)*	*(...)*

- **Resolución de Contraloría General n.° 320-2006-CG publicado el 3 de noviembre de 2006 que aprueba las Normas de Control Interno**

"3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL
(...)
3.9. Revisión de procesos, actividades y tareas
Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos. Este tipo de revisión en una entidad debe ser claramente distinguido del seguimiento del control interno.
Comentarios:
01 Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas deben proporcionar seguridad de que éstos se estén desarrollando de acuerdo con lo establecido en los reglamentos, políticas y procedimientos, así como asegurar la calidad de los productos y servicios entregados por las entidades. Caso contrario se debe detectar y corregir oportunamente cualquier desviación con respecto a lo planeado.
02 Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas deben brindar la oportunidad de realizar propuestas de mejora en éstos con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia, y así contribuir a la mejora continua en la en3tidad.

4. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

(...)

4.4. Sistemas de información
Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos y las metas. Por ello deberá ajustarse a las características, necesidades y naturaleza de la entidad. De este modo, el sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas.

Comentarios:
01 La entidad debe implementar sistemas de información que se adecuen a la estrategia global y a la naturaleza de las operaciones de la entidad, pudiendo ser informáticos, manuales o una combinación de ambos.
(...)
03 Los sistemas de información deben estar orientados a integrar las operaciones de la entidad, de preferencia y dependiendo del caso en tiempo real. La calidad de los sistemas de información debe asegurarse por medio de la elaboración de procedimientos documentados".

El incumplimiento en el traslado de información del SGD al Sistema de Consultas fragmenta la gestión de las consultas, aumentando el riesgo de omisión, retraso o duplicidad en su atención, así como la trazabilidad y control del proceso, comprometiendo la oportunidad de la respuesta institucional y generando vulnerabilidad ante eventuales reclamaciones o quejas, lo que puede impactar la transparencia y eficacia en la administración de los servicios brindados a ciudadanos y entidades públicas.

Esta situación se origina por la falta de control y supervisión en la aplicación del procedimiento interno "Atención de Consultas Externas" por parte de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil.

3. OBSERVACIONES

CONSULTAS DE OPINIÓN TÉCNICA PRESENTADAS A LA ENTIDAD NO FUERON ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO ESTABLECIDO EN LA NORMA, AFECTANDO LA EMISIÓN DE PRONUNCIAMIENTOS OPORTUNOS SOBRE PETICIONES ADMINISTRATIVAS, ASÍ COMO LA CORRECTA APLICACIÓN DEL MARCO LEGAL Y EL FUNCIONAMIENTO EFICIENTE DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN CONCORDANCIA CON LOS PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y PREDICTIBILIDAD

Del análisis a una muestra de 97 consultas de opinión técnica presentadas durante el año 2023 ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y derivadas a la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil[3], se determinó que 40 de ellas excedieron los plazos máximos establecidos para su atención, de acuerdo con la Directiva que establece lineamientos para la atención de consultas en SERVIR (en adelante "la Directiva"), aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 153-2017-SERVIR-PE de 28 de agosto de 2017 **(Apéndice n.° 3)**, así como con lo dispuesto en la Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, vigente durante el período evaluado. Esta situación afectó la emisión de pronunciamientos oportunos sobre peticiones administrativas (consultas), así como la correcta aplicación del marco legal y el funcionamiento eficiente del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en concordancia con los principios de transparencia y predictibilidad.

Sobre este particular, y en atención a la naturaleza y el alcance de la auditoría, el análisis de la muestra seleccionada se ha centrado en dos (escrito físico y escrito virtual) de los cuatro canales existentes. Esta decisión se fundamenta en la significativa acumulación de consultas no atendidas dentro del plazo máximo establecido, conforme a los registros internos de dichos canales. A continuación, se detallan las observaciones:

A. Consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico

De la revisión muestral a las consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, se evidenció que la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil de SERVIR no cumplió con atender dichas consultas dentro del plazo máximo de 30 días hábiles contados después de recibidas las mismas, de acuerdo a lo establecido por la normativa aplicable.

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los datos obtenidos de la revisión de 27 expedientes de peticiones administrativas (consultas) **(Apéndice n.° 4)**, así como de la información proporcionada mediante memorandos n.os 000562 y 000570-2024-SERVIR-GPGSC, de 18 y 24 de octubre de 2024, respectivamente, la cual contiene, entre otros, la fecha de ingreso de consulta y la materia de la misma **(Apéndice n.° 5)**. Siendo dichos datos el número de expediente, el documento que contiene la consulta, la entidad o ciudadano que formula la consulta, la materia o tema, la fecha de ingreso de consulta, el plazo máximo de atención que disponían de acuerdo a lo establecido por la directiva aplicable y el estado de la misma:

[3] De acuerdo al artículo 20 del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, aprobado mediante Decreto Supremo n.° 062-2008-PCM de 30 de agosto de 2008 y sus modificatorias, la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, tiene como parte de sus funciones, la siguiente: *"e) Absolver consultas y emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia; (...)".*

Cuadro n.° 2
Muestra de consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico que no se atendieron en el plazo máximo

N°	N° de Expediente	Documento que contiene consulta	Entidad o ciudadano que formula consulta	Materia o tema de consulta	Fecha de ingreso de consulta	Plazo máximo para la atención según Directiva	Estado
1	0000028-2023	Carta S/N	Juárez Guzmán Ángela Ruth María	Terminación de relación laboral	02/01/2023	13/02/2023	Atendido (27/12/2023)
2	0000987-2023	Oficio N° 00005-2023-MINEDU/VMGP-DIGERE-UNAD	Unidad Ejecutora 120 Programa Nacional de Dotación de Materiales Educativos - DIGERE	Desplazamiento	09/01/2023	20/02/2023	Atendido (20/01/2025)
3	0000998-2023	Carta N° 001-2023-STC	Sindicato de trabajadores del CONCYTEC	Negociación colectiva	09/01/2023	20/02/2023	Atendido (21/01/2025)
4	0001172-2023	Carta N° 000004-2022-MAM	Amezquita Martel María Teresa	Ingreso de personal	10/01/2023	21/02/2023	Atendido (21/01/2025)
5	0011314-2023	Carta S/N	Barreto Huamán Engelbert Viacheslav	Jornada de trabajo	06/03/2023	19/04/2023	Atendido (20/11/2023)
6	0011528-2023	Carta S/N	Cruz Simeón Mónica Úrsula	Jornada de trabajo	07/03/2023	20/04/2023	Atendido (20/11/2023)
7	0016760-2023	Oficio N° 001276-2023-GRHB-GG-PJ	Poder Judicial	Licencias y permisos	31/03/2023	18/05/2023	Atendido (8/11/2024)
8	0018097-2023	Carta S/N	Córdova Mayo Carmen Gladys	Negociación colectiva	11/04/2023	25/05/2023	Atendido (23/10/2023)
9	0020138-2023	Oficio N° 002-2023-MDC-C	Córdova Cueva Melki Darlyn	Ingreso de personal	20/04/2023	5/06/2023	Atendido (30/11/2023)
10	0021953-2023	Oficio N° 000041-2023-ST-GRHB-GG-PJ	Poder Judicial	Régimen disciplinario	03/05/2023	14/06/2023	Atendido (21/01/2025)
11	0023287-2023	Oficio N° 66-2023-SGRH-GAF/MDSJL	Municipalidad de San Juan de Lurigancho – MSJL	Licencias y permisos	10/05/2023	21/06/2023	Atendido (31/12/2023)
12	0028137-2023	Oficio N° 002403-2023-GRHB-GG-PJ	Poder Judicial	Jornada de trabajo	05/06/2023	19/07/2023	Atendido (20/01/2025)
13	0030304-2023	Oficio N° 002718-2023-GHRB-GG-PJ	Poder Judicial	Licencias y permisos	15/06/2023	02/08/2023	Atendido (20/01/2025)
14	0031014-2023	Oficio N° 000163-2023-MIDIS/PNADP-UA	Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres	Derecho de defensa y asesoría	20/06/2023	07/08/2023	Atendido (31/12/2023)
15	0037748-2023	Oficio N° D000195-2023-OGAJ-MINSA	Ministerio de Salud – MINSA	Derecho de defensa y asesoría	18/07/2023	01/09/2023	Atendido (13/11/2023)
16	0054907-2023	Oficio N° 182-2023-OGRH-OGA-MDMM	Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar	Negociación colectiva	29/09/2023	11/11/2023	Atendido (31/12/2023)
17	0060285-2023	Oficio N° D000899-2023-PCM-OGRH	Presidencia del Consejo de Ministros – PCM	Régimen disciplinario	24/10/2023	06/12/2023	Atendido (29/12/2023)
18	0061221-2023	Oficio N° 067 - 2023/GRJ/DREJ /OAJ	Dirección Regional de Educación de Junín	Terminación de relación laboral	27/10/2023	13/12/2023	Atendido (4/02/2025)
19	0070738-2023	Oficio N° 000605-2023-INABIF/UA	Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar – INABIF	Negociación colectiva	13/12/2023	30/01/2024	Atendido (4/02/2025)

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – ABOGADO – SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – JEFE DE COMISIÓN – SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – SUPERVISOR – SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – JEFE DEL OCI – SERVIR

N°	N° de Expediente	Documento que contiene consulta	Entidad o ciudadano que formula consulta	Materia o tema de consulta	Fecha de ingreso de consulta	Plazo máximo para la atención según Directiva	Estado
20	0071114-2023	Oficio N° 4500-2023-D UGEL-AS/AAJ	Gobierno Regional de Arequipa - UGEL Arequipa Sur	Licencias y permisos	14/12/2023	31/01/2024	Atendido (4/02/2025)
21	0071152-2023	Oficio N° 000196-2023-RRHH/JNE	Jurado Nacional de Elecciones	Negociación colectiva	14/12/2023	31/01/2024	Atendido (4/02/2025)
22	0071019-2023	Oficio N° 076 - 2023-SG-SITASA-DIRESA-AP	SITASA DIRESA Apurímac	Negociación colectiva	14/12/2023	31/01/2024	Atendido (4/02/2025)
23	0073187-2023	Oficio N° 2542-2023-EF/53.04	Ministerio de Economía y Finanzas	Ingreso de personal	27/12/2023	09/02/2024	Atendido (4/02/2025)
24	0073459-2023	Oficio N° 2173-2023-ME/GRA-DRE A/UGEL-AB-OAJ	Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay	Ingreso de personal	28/12/2023	12/02/2024	Atendido (4/02/2025)
25	0073586-2023	Oficio N° 2495-2023-EF/53.04	Ministerio de Economía y Finanzas	Negociación colectiva	28/12/2023	12/02/2024	Atendido (4/02/2025)
26	0073578-2023	Oficio N° 2491-2023-EF/53.04	Ministerio de Economía y Finanzas	Negociación colectiva	28/12/2023	12/02/2024	Atendido (4/02/2025)
27	0073525-2023	Oficio N° 5010-2023-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL05-ARH	Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 - UGEL 05 SJL	Ingreso de personal	28/12/2023	12/02/2024	Atendido (4/02/2025)

Fuente: Consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico.
Elaborado por: Comisión auditora.

Del análisis de la información contenida en el cuadro precedente y los expedientes señalados en el mismo, se observa que la atención de las consultas presentadas a través del canal escrito físico ha acumulado incluso más de 400 días hábiles desde su recepción en algunos casos, superando ampliamente el plazo máximo de 30 días hábiles establecido para su atención en la normativa aplicable.

Estas consultas abarcan temas diversos, como ingreso de personal, terminación de relación laboral, negociaciones colectivas y licencias, lo que refleja la amplitud de solicitudes presentadas por entidades públicas y ciudadanos a través de este canal.

Sobre el particular, se advierte que las consultas signadas con expediente n.os 0060285-2023, 0054907-2023 y 0037748-2023, cuyas materias versan sobre "régimen disciplinario", "negociación colectiva" y "derecho de defensa y asesoría", fueron atendidas entre 43 y 79 días hábiles contados desde el día siguiente de recibidas las mismas.

Por su parte, las consultas signadas con expediente n.os 0031014-2023, 0020138-2023, 0018097-2023, 0023287-2023, 0011528-2023 y 0011314-2023, cuyas materias versan sobre "derecho de defensa y asesoría", "ingreso de personal", "negociación colectiva", "licencias y permisos" y "jornada de trabajo", fueron atendidas entre 127 y 174 días hábiles contados desde el día siguiente de recibidas las mismas.

De igual forma, las consultas signadas con expediente n.os 0000028-2023, 0073459-2023, 0073586-2023, 0073578-2023, 0073525-2023, 0073187-2023, 0071114-2023, 0071152-

2023, 0071019-2023 y 0070738-2023, cuyas materias conciernen a "terminación de relación laboral", "ingreso de personal", "negociación colectiva" y "licencias y permisos", fueron atendidas entre 242 y 273 días hábiles contados desde el día siguiente de recibidas las mismas.

Asimismo, las consultas signadas con expediente n.os 0061221-2023, 0030304-2023, 0028137-2023 y 0016760-2023, cuyas materias corresponden a "terminación de relación laboral", "licencias y permisos" y "jornada de trabajo", fueron atendidas entre 303 y 391 días hábiles contados desde el día siguiente de recibidas las mismas.

De igual manera, las consultas signadas con expediente n.os 0021953-2023, 0001172-2023, 0000987-2023 y 0000998-2023, cuyas materias versan sobre "régimen disciplinario", "ingreso de personal", "desplazamiento" y "negociación colectiva", fueron atendidas entre 414 y 492 días hábiles contados desde el día siguiente de recibidas las mismas.

Como se puede apreciar, para las consultas realizadas a través del canal escrito físico se cuenta con un plazo máximo de atención de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la consulta, de acuerdo a lo establecido en la normativa aplicable; sin embargo, ninguno de los 27 expedientes analizados fue atendido dentro del citado plazo máximo, habiendo incluso transcurrido en algunos casos hasta 492 días hábiles desde su fecha de ingreso; es decir, la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil excedió ampliamente el plazo que corresponde a su actuación, acumulando retrasos significativos en la gestión, independientemente de la complejidad o el origen de las solicitudes.

En cuanto a la gestión de los expedientes incluidos en la muestra, los cuales no fueron atendidos dentro del plazo máximo establecido por la normativa aplicable, se identificó que, según los registros internos del canal escrito físico y la información proporcionada por la Oficina de Recursos Humanos, durante el periodo evaluado fueron 3 servidores los que ocuparon el puesto de gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil de SERVIR, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro n.° 3
Gerentes que estuvieron a cargo de la GPGSC en la gestión de la muestra de consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico que no se atendieron en el plazo máximo

N°	N° de Expediente	Fecha de ingreso de consulta	Plazo máximo para la atención según Directiva	Bratzo Benjamín Bartra Ibazeta	Juan Baltazar Dedios Vargas	Jeanette Noborikawa Nonogawa
1	0000028-2023	02/01/2023	13/02/2023	X		X
2	0000987-2023	09/01/2023	20/02/2023	X		X
3	0000998-2023	09/01/2023	20/02/2023	X		X
4	0001172-2023	10/01/2023	21/02/2023	X		X
5	0011314-2023	06/03/2023	19/04/2023	X	X	
6	0011528-2023	07/03/2023	20/04/2023	X	X	
7	0016760-2023	31/03/2023	18/05/2023		X	
8	0018097-2023	11/04/2023	25/05/2023		X	
9	0020138-2023	20/04/2023	05/06/2023		X	
10	0021953-2023	03/05/2023	14/06/2023		X	
11	0023287-2023	10/05/2023	21/06/2023		X	
12	0028137-2023	05/06/2023	19/07/2023		X	

N°	N° de Expediente	Fecha de ingreso de consulta	Plazo máximo para la atención según Directiva	Bratzo Benjamín Bartra Ibazeta	Juan Baltazar Dedios Vargas	Jeanette Noborikawa Nonogawa
13	0030304-2023	15/06/2023	02/08/2023		X	
14	0031014-2023	20/06/2023	07/08/2023		X	
15	0037748-2023	18/07/2023	01/09/2023		X	
16	0054907-2023	29/09/2023	11/11/2023		X	
17	0060285-2023	24/10/2023	06/12/2023		X	
18	0061221-2023	27/10/2023	13/12/2023		X	
19	0070738-2023	13/12/2023	30/01/2024		X	
20	0071114-2023	14/12/2023	31/01/2024		X	
21	0071152-2023	14/12/2023	31/01/2024		X	
22	0071019-2023	14/12/2023	31/01/2024		X	
23	0073187-2023	27/12/2023	09/02/2024		X	
24	0073459-2023	28/12/2023	12/02/2024		X	
25	0073586-2023	28/12/2023	12/02/2024		X	
26	0073578-2023	28/12/2023	12/02/2024		X	
27	0073525-2023	28/12/2023	12/02/2024		X	

Fuente: Consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico; asimismo, designaciones y encargaturas efectuadas con Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.os 000130-2021-SERVIR-PE, 00045-2023-SERVIR-PE, 000046-2023-SERVIR-PE, 000071-2024-SERVIR-PE, la primera de ellas de 27 de septiembre de 2021, la segunda y tercera de 8 de marzo de 2023 y la cuarta de 10 de mayo de 2024, así como las Resoluciones de Oficina de Recursos Humanos n.os 000021, 000034 y 000038-2023-SERVIR-GG-ORH, de 3 de febrero, 22 de febrero y 27 de febrero de 2023, respectivamente.
Elaborado por: Comisión auditora.

Tal como se puede apreciar del cuadro precedente, durante el periodo comprendido entre las fechas de ingreso de las consultas de opinión técnicas y el plazo máximo para la atención de las mismas, los señores Bratzo Benjamín Bartra Ibazeta[4], Juan Baltazar Dedios Vargas[5] y Jeanette Noborikawa Nonogawa[6] estuvieron designados en el puesto de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil o encargados de las funciones del mismo, encontrándose a cargo de la gestión de la atención de las consultas presentadas y derivadas a dicha gerencia.

Sin embargo, ninguno de los 27 expedientes descritos en el cuadro precedente, ingresados desde el 2 de enero hasta el 28 de diciembre de 2023, fueron atendidos dentro del plazo máximo de 30 días hábiles establecido en la Directiva que establece lineamientos para la

[4] Quien fue designado en el puesto de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil durante el periodo comprendido del 28 de setiembre de 2021 al 8 de marzo de 2023, de acuerdo a las Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.os 000130-2021-SERVIR-PE y 000045-2023-SERVIR-PE, del 27 de septiembre de 2021 y 8 de marzo de 2023, respectivamente. **(Apéndice n.° 6)**

[5] Quien fue designado en el puesto de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil durante el periodo comprendido del 9 de marzo de 2023 al 12 de mayo de 2024, de acuerdo a las Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.os 000046-2023-SERVIR-PE y 000071-2024-SERVIR-PE, de 8 de marzo de 2023 y 10 de mayo de 2024, respectivamente. **(Apéndice n.° 7)**

[6] A quien se le encargó las funciones del puesto de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil durante el periodo comprendido del 6 de febrero al 12 de febrero de 2023 (por descanso vacacional del titular), del 13 de febrero al 21 de febrero de 2023 y el 27 de febrero de 2023 (por licencia sin goce de remuneraciones del titular), de acuerdo a las Resoluciones de Oficina de Recursos Humanos n.os 000021, 000025, 000034 y 000038 -2023-SERVIR-GG-ORH, de 3 de febrero, 13 de febrero, 22 de febrero y 27 de febrero de 2023, respectivamente. **(Apéndice n.° 8)**

atención de consultas en SERVIR **(Apéndice n.° 3)**, en cuya sección VI. Disposiciones Específicas, se señala el procedimiento y los plazos aplicables para la absolución de consultas de opinión técnicas presentadas ante SERVIR y en su apartado 6.1.2.1 Canal Escrito Físico, se dispone expresamente que las gerencias de SERVIR deben atender estas consultas mediante la emisión de Informes Técnicos, los cuales son remitidos directamente al ciudadano o entidad pública solicitante mediante oficio de la gerencia que emitió el informe. Asimismo, en el apartado 6.1.5 De los Plazos, se establece que las consultas presentadas a través del canal escrito físico deben ser atendidas dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles desde su recepción, lo que se condice, entre otros, con los principios de celeridad y predictibilidad, así como el artículo 142. Plazo máximo del procedimiento administrativo, establecidos en la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Por su parte, el Procedimiento "Atención de Consultas Externas", versión 7, con código GPGSC-PR-01, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General n.° 000059-2021-SERVIR-GG de fecha 30 de julio de 2021 **(Apéndice n.° 9)**, el cual tiene por objetivo establecer las actividades para llevar a cabo la absolución de consultas de opinión técnica, entre ellas las realizadas a través del canal escrito físico, formuladas ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil, en el marco de su competencia como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, en su numeral 6.1 establece que el Gerente de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil es responsable de cumplir y hacer cumplir dicho procedimiento asegurando su implementación y control respectivo. Lo cual se condice con la función inherente del mencionado puesto referida a la supervisión.

En tal sentido, la situación descrita denota que la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil no atendió dentro del plazo máximo establecido en la normativa aplicable, las consultas de opinión técnica presentadas por ciudadanos y entidades a través del canal escrito físico, incluidas en la muestra, habiendo transcurrido incluso para algunos casos hasta 492 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la consulta.

B. Consultas de opinión técnica presentadas a través del canal virtual

Mediante la revisión muestral de las consultas de opinión técnica presentadas a través del canal virtual durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, se identificó que la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil de SERVIR incumplió con el plazo máximo de atención establecido de 7 días hábiles, conforme a la normativa aplicable.

A continuación, se detalla los datos recopilados de la revisión de 13 expedientes de consultas realizadas a través del CECI **(Apéndice n.° 10)**, así como de la información proporcionada mediante memorando n.° 000596-2024-SERVIR-GPGSC de 6 de noviembre de 2024 **(Apéndice n.° 11)**, la cual contiene, entre otros, la fecha de ingreso de consulta y la materia de la misma.

Siendo dichos datos los siguientes: número de trámite, ciudadano que formuló la consulta, materia o tema abordado, fecha de ingreso de la consulta, plazo máximo de atención establecido en la Directiva y fecha de respuesta al ciudadano:

Cuadro n.° 4
Muestra de consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito virtual que no se atendieron en el plazo máximo

N°	N° de Trámite	Ciudadano que formula consulta	Materia o tema de consulta	Fecha de ingreso de consulta	Plazo máximo para la atención según Directiva	Fecha de respuesta al ciudadano
1	CV0094734	Gálvez Munguía, José Alfredo	Desplazamiento	04/01/2023	13/01/2023	16/01/2023
2	CV0094784	Torocahua Iquiapaza, Lorena Mariela	Desplazamiento	05/01/2023	16/01/2023	21/02/2023
3	CV0094843	Gargate Gómez, Maribel	Licencias y permisos	05/01/2023	16/01/2023	21/02/2023
4	CV0094811	Castro Prada, Leo Daniel	Retribuciones	05/01/2023	16/01/2023	21/02/2023
5	CV0094813	Gómez Quispe, Yesenia Jakeline	Licencias y permisos	05/01/2023	16/01/2023	21/02/2023
6	CV0094841	Gargate Gómez, Maribel	Desplazamiento	05/01/2023	16/01/2023	21/02/2023
7	CV0094859	Cueva Berna, Luisa Rosario	Terminación de relación laboral	05/01/2023	16/01/2023	21/02/2023
8	CV0095308	Canelo Quinteros, Juan Enrique	Régimen disciplinario	13/01/2023	24/01/2023	2/02/2023
9	CV0095325	Gil Ibáñez, Fiorella Isabel	Ingreso de personal	13/01/2023	24/01/2023	02/03/2023
10	CV0095429	Ruiz Rojas, Malú Milagritos	Ingreso de personal	16/01/2023	25/01/2023	02/02/2023
11	CV0095608	Lupaca Calizaya, José Luis	Compensación no económica	18/01/2023	27/01/2023	14/02/2023
12	CV0095634	Manrique Tapia, Kherly Johana	Jornada de trabajo	19/01/2023	30/01/2023	14/02/2023
13	CV0095810	Alcalde Cavero, Maritza Esther	Ingreso de personal	23/01/2023	01/02/2023	20/02/2023

Fuente: Consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito virtual.
Elaborado por: Comisión auditora.

Del análisis de la información referida en el cuadro precedente y de los expedientes señalados en el mismo, se observa que las consultas ingresadas a través del canal escrito virtual, las cuales abarcan una variedad de temas como desplazamiento, licencias y permisos, terminación de relación laboral, ingreso de personal, régimen disciplinario, compensación no económica y jornada laboral, presentan una acumulación significativa de días hábiles transcurridos desde su recepción, excediendo ampliamente el plazo máximo de 7 días hábiles establecido para su atención en la normativa aplicable.

Sobre el particular, se advirtió que las consultas signadas con trámite n.os CV0094734, CV0095429 y CV0095308, cuyas materias corresponden a las de "desplazamiento", "ingreso de personal" y "régimen disciplinario", fueron atendidas hasta en 14 días hábiles contados desde su fecha de ingreso.

De igual forma, las signadas con trámite n.os CV0095634, CV0095608 y CV0095810, cuyas materias versan sobre "jornada de trabajo", "compensación no económica" e "ingreso de personal", fueron atendidas hasta en 20 días hábiles.

Lo mismo ocurre con las consultas signadas con trámite n.os CV0094784, CV0094843, CV0094811, CV0094813, CV0094841, CV0094859 y CV0095325 cuyas materias conciernen a "desplazamiento", "licencias y permisos", "retribuciones", "terminación de

relación laboral" e "ingreso de personal", fueron atendidas hasta en 34 días hábiles.

Como se puede apreciar, para las consultas realizadas a través del canal escrito virtual se cuenta con un plazo máximo de atención de 7 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la consulta, de acuerdo a lo establecido en la normativa aplicable; sin embargo, ninguna de las 13 consultas analizadas fue atendida dentro del citado plazo máximo, habiendo incluso transcurrido en algunos casos hasta 34 días hábiles desde su fecha de ingreso, es decir la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil excedió ampliamente el plazo que corresponde a su actuación.

En cuanto a la gestión de las consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito virtual incluidas en la muestra, las cuales no fueron atendidas dentro del plazo normativo, se identificó que, según registros internos de dicho canal y la información proporcionada por la Oficina de Recursos Humanos, durante el periodo comprendido entre las fechas de ingreso de las mencionadas consultas y el plazo máximo para la atención de las mismas, el señor Bratzo Benjamín Bartra Ibazeta[7] ocupaba el puesto de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro n.° 5
Gerentes que estuvieron a cargo de la GPGSC en la gestión de la muestra de consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito virtual que no se atendieron en el plazo máximo

Ítem	N° de Trámite	Fecha de ingreso de consulta	Plazo máximo para la atención según Directiva	Fecha de respuesta al ciudadano	Bratzo Benjamín Bartra Ibazeta
1	CV0094734	4/01/2023	13/01/2023	16/01/2023	X
2	CV0094784	5/01/2023	16/01/2023	21/02/2023	X
3	CV0094843	5/01/2023	16/01/2023	21/02/2023	X
4	CV0094811	5/01/2023	16/01/2023	21/02/2023	X
5	CV0094813	5/01/2023	16/01/2023	21/02/2023	X
6	CV0094841	5/01/2023	16/01/2023	21/02/2023	X
7	CV0094859	5/01/2023	16/01/2023	21/02/2023	X
8	CV0095308	13/01/2023	24/01/2023	02/02/2023	X
9	CV0095325	13/01/2023	24/01/2023	02/03/2023	X
10	CV0095429	16/01/2023	25/01/2023	02/02/2023	X
11	CV0095608	18/01/2023	27/01/2023	14/02/2023	X
12	CV0095634	19/01/2023	30/01/2023	14/02/2023	X
13	CV0095810	23/01/2023	01/02/2023	20/02/2023	X

Fuente: Consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito virtual; asimismo, designación efectuada con Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000130-2021-SERVIR-PE de 27 de septiembre de 2021 y Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000045-2023-SERVIR-PE de 8 de marzo de 2023.
Elaborado por: Comisión auditora.

[7] Quien fue designado en el puesto de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil durante el periodo comprendido del 28 de setiembre de 2021 al 8 de marzo de 2023, de acuerdo a las Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.ºs 000130-2021-SERVIR-PE y 000045-2023-SERVIR-PE, del 27 de septiembre de 2021 y 8 de marzo de 2023, respectivamente. **(Apéndice n.° 6)**

Conforme se puede apreciar en el cuadro adjunto, las consultas fueron presentadas a través del canal escrito virtual durante el período comprendido entre el 4 de enero y el 23 de enero de 2023, correspondiendo ser atendidas entre el 13 de enero de 2023 y el 1 de febrero de 2023, de acuerdo al plazo máximo de 7 días hábiles establecido en la normativa vigente; periodo en el cual el señor Bratzo Benjamín Bartra Ibazeta ocupaba el puesto de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, encontrándose a cargo de la gestión de la atención de las consultas presentadas y derivadas a dicha gerencia.

Sin embargo, ninguna de las 13 consultas descritas en el cuadro precedente fue atendida dentro del plazo máximo de 7 días hábiles establecido en la Directiva que establece lineamientos para la atención de consultas en SERVIR **(Apéndice n.° 3)**, en cuya sección VI Disposiciones Específicas se detallan los procedimientos y plazos aplicables para la absolución de consultas de opinión técnicas y en su apartado 6.1.5 De los plazos, se establece expresamente que las consultas realizadas a través del sistema "Consultas Electrónicas de la Ciudadanía" (CECI) deben ser resueltas por el mismo medio dentro del plazo de 7 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la misma. Además, de la normativa se colige que las consultas virtuales sean atendidas con la misma diligencia que las ingresadas por otros canales, asegurando que los tiempos sean respetados.

Por su parte, el Procedimiento "Atención de Consultas Externas", versión 7, con código GPGSC-PR-01, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General n.° 000059-2021-SERVIR-GG de fecha 30 de julio de 2021 **(Apéndice n.° 9)**, el cual tiene por objetivo establecer las actividades para llevar a cabo la absolución de consultas de opinión técnica, entre ellas las realizadas a través del canal escrito virtual, formuladas ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil, en el marco de su competencia como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, en su numeral 6.1 establece que el Gerente de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil es responsable de cumplir y hacer cumplir dicho procedimiento asegurando su implementación y control respectivo. Lo cual se condice con la función inherente del mencionado puesto referida a la supervisión.

En tal sentido, la situación descrita denota que la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil no atendió dentro del plazo máximo establecido en la normativa aplicable, las consultas de opinión técnica presentadas por ciudadanos y entidades a través del canal escrito virtual, incluidas en la muestra, habiendo transcurrido incluso para algunos casos hasta 34 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la consulta.

La demora en la atención de consultas técnicas a través de los canales escrito físico y escrito virtual constituye una vulneración a los derechos de los administrados, quienes tienen una expectativa legítima de recibir respuestas oportunas, tal como lo establece la normativa correspondiente. Esta situación no solo se fundamenta en los principios de celeridad y predictibilidad, consagrados en la Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, sino que también refleja el compromiso del Estado de garantizar un servicio público eficiente y transparente. La mencionada ley regula de manera específica el derecho de petición administrativa y establece la obligatoriedad de los plazos para que las entidades públicas se pronuncien, asegurando que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos de manera plena y sin obstáculos innecesarios, conforme los artículos 55, 106, 111, 131 y 142 de la referida ley que enfatizan que toda consulta o solicitud debe ser atendida dentro del plazo legal correspondiente, con el fin de garantizar la eficiencia, transparencia y la predictibilidad en la gestión pública.

Los hechos expuestos transgredieron lo dispuesto en la normativa siguiente:

- **Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de abril de 2001, vigente desde el 11 de octubre de 2001; y modificatorias.**

"(...)
CAPÍTULO II
De los sujetos del procedimiento
(...)
Subcapítulo I
De los administrados
(...)

Artículo 55.- Derechos de los administrados
Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:
(...)
7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades.
(...)

CAPÍTULO III
Iniciación del procedimiento
(...)
Artículo 106. Derecho de petición administrativa

106.1 Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el Artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.
106.2 El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.
106.3 Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal
(...)

Artículo 111. Facultad de formular consultas

111.1 El derecho de petición incluye las consultas por escrito a las autoridades administrativas, sobre materias a su cargo y el sentido de la normativa vigente que comprende su accionar, particularmente aquella emitida por la propia entidad. Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal.
(...)

CAPÍTULO IV
Plazos y Términos
(...)
Artículo 131.- Obligatoriedad de plazos y términos
131.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · ABOGADO · SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · JEFE DE COMISIÓN · SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · SUPERVISOR · SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · JEFE DEL OCI · SERVIR

131.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

131.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

(...)

Artículo 142. Plazo máximo del procedimiento administrativo

No puede exceder de treinta días el plazo que transcurra desde que iniciado un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta aquel en que sea dictada la resolución respectiva, salvo que la ley establezca trámites cuyo cumplimiento requiera una duración mayor. (...)"

- **Directiva que establece lineamientos para la atención de consultas en SERVIR, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 153-2017-SERVIR-PE el 28 de agosto de 2017.**

"(...)
VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
6.1 Procedimiento de absolución de consultas
(...)
6.1.2 De la atención de las consultas
(...)
6.1.2.1 Canal Escrito

a) Físico
Las gerencias de SERVIR absuelven las consultas de opinión técnica de los ciudadanos y entidades públicas mediante la emisión de Informes Técnicos, (..)
Asimismo, los informes técnicos que den respuesta a consultas de opinión técnica son remitidos directamente al ciudadano o entidad pública mediante oficio de la gerencia que emitió el informe
(...)

b) Virtual
La atención de la consulta presentada por el ciudadano o entidad pública a través del CECI se realiza por el mismo medio de acuerdo al formato establecido y en los plazos previstos en la presente Directiva.
(...)

6.1.5 De los plazos

a. Las consultas de acuerdo al canal a través del cual fueron presentadas, se atienden en los plazos siguientes:

- *Canal escrito físico: SERVIR emite la absolución a la consulta escrita dentro del plazo máximo de treinta días hábiles después de recibida la misma, (...)*

- *Canal escrito virtual: Las consultas realizadas a través del CECI, son absueltas por SERVIR por el mismo medio dentro del plazo de siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la consulta;*

(...)".

- **Procedimiento "Atención de Consultas Externas", versión 7, con código GPGSC-PR-01, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General n.° 000059-2021-SERVIR-GG de 30 de julio de 2021.**

"6.1 El gerente de la GPGSC es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.
(...)

Esta situación afectó la emisión de pronunciamientos oportunos sobre peticiones administrativas (consultas), y el derecho de los administrados al cumplimiento de los plazos determinados para

cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades, así como la correcta aplicación del marco legal y el funcionamiento eficiente del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en concordancia con los principios de transparencia y predictibilidad.

El incumplimiento de los plazos establecidos en la normativa aplicable para las consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico y escrito virtual ha sido originada por la falta de control y supervisión en la aplicación de Directiva que establece lineamientos para la atención de consultas en SERVIR.

Comentarios de las personas comprendidas en los hechos observados

El señor Juan Baltazar Dedios Vargas presentó sus comentarios o aclaraciones adjuntando documentación, conforme al **Apéndice n.° 12** del Informe de Auditoría.

Los señores Bratzo Benjamín Bartra Ibazeta y Jeanette Noborikawa Nonogawa, no presentaron sus comentarios o aclaraciones a la Desviación de Cumplimiento.

Evaluación de los comentarios o aclaraciones de las personas comprendidas en los hechos

Efectuada la evaluación de los comentarios o aclaraciones y documentos presentados, se concluye que no se desvirtúan los hechos notificados en la desviación de cumplimiento. La referida evaluación, la cédula de notificación electrónica y el cargo respectivo se adjuntan en el **Apéndice n.° 12** del Informe de Auditoría.

BRATZO BENJAMÍN BARTRA IBAZETA, identificado con DNI [redacted], en su condición de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil durante el periodo comprendido del 28 de setiembre de 2021 al 8 de marzo de 2023, de acuerdo a las Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.os 000130-2021-SERVIR-PE y 000045-2023-SERVIR-PE, del 27 de septiembre de 2021 y del 8 de marzo de 2023, respectivamente **(Apéndice n.° 6)**, a quien se comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación electrónica n.° 001-2025-CG/OCI-AC1-SERVIR de 14 de febrero de 2025 **(Apéndice n.° 12)**. El citado servidor no presentó sus comentarios o aclaraciones a la desviación de cumplimiento notificada, teniendo como fecha máxima para presentar el 20 de febrero de 2025.

Quien, no cumplió con efectuar la supervisión para asegurar la atención de las consultas de opinión técnica presentadas por ciudadanos y entidades, a través del canal escrito físico y canal escrito virtual dentro de los plazos máximos 30 días hábiles y de 7 días hábiles, respectivamente, establecidos en el numeral 6.1.5 de la "Directiva que establece lineamientos para la atención de consultas en SERVIR", aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 153-2017-SERVIR-PE de 28 de agosto de 2017, así como con lo dispuesto en el artículo 55, los numerales 106.1, 106.2 y 106.3 del artículo 106, numeral 111.1 del artículo 111, numerales 131.1, 132.1 y 131.3 del artículo 131 y artículo 142 de la Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, vigente durante el período evaluado.

Siendo las consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico que durante su gestión no fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, las signadas con expediente n.os 0000028-2023, 0000987-2023, 0000998-2023 y 0001172-2023. Asimismo, las consultas presentadas a través del canal escrito virtual que no fueron atendidas dentro del plazo máximo son las signadas con tramité n.os CV0094734, CV0094784, CV0094843, CV0094811,

CV0094813, CV0094841, CV0094859, CV0095308, CV0095325, CV0095429, CV0095608, CV0095634, CV0095810.

Situación que afectó la emisión de pronunciamientos oportunos sobre peticiones administrativas (consultas), y el derecho de los administrados al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades, así como la correcta aplicación del marco legal y el funcionamiento eficiente del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en concordancia con los principios de transparencia y predictibilidad.

En tal sentido, el citado servidor inobservó la función de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil establecida en el literal e) del artículo 20 del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, aprobado mediante Decreto Supremo n.° 062-2008-PCM de 30 de agosto de 2008 y sus modificatorias **(Apéndice n.° 13)**, que preceptúa: *"e) Absolver consultas y emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia; (...)".*

Además, incumplió la misión del puesto establecida en el formato de perfil del puesto de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil aprobado con Resolución de Gerencia General n.° 081-2019-SERVIR-GG de 27 de agosto de 2019 **(Apéndice n.° 13)**, que establece: *"Dirigir, proponer y supervisar el desarrollo del marco político y normativo del sistema administrativo de gestión de recursos humanos para su implementación a nivel nacional, conforme a los objetivos institucionales de la Autoridad Nacional del Servicio Civil".* Asimismo, inobservó las funciones establecidas en los numerales 8 y 10 del precitado formato de perfil de puesto, que preceptúan: *"8. Gestionar a los servidores civiles bajo su responsabilidad"* y *"10. Emitir opinión técnica (...) en asuntos que son materia de su competencia".*

Así como, las obligaciones como servidor establecidas en los literales m) y p) de la Cláusula Décima del Contrato de Servicio Civil n.° 013-2021 de 28 de setiembre de 2021**(Apéndice n.° 13)**, que disponen: *"m) Desempeñar sus funciones, atribuciones y deberes administrativos con (...) celeridad, eficiencia (...) y con pleno sometimiento a la Constitución Política del Perú, las leyes, y el ordenamiento jurídico nacional"* y *" p) Orientar el desarrollo de sus funciones al cumplimiento de los objetivos de la institución y a la mejor prestación de servicios que esta brinde".*

Así también, incumplió con lo establecido en el numeral 6.1 del Procedimiento "Atención de Consultas Externas", versión 7, con código GPGSC-PR-01, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General n.° 000059-2021-SERVIR-GG de fecha 30 de julio de 2021, que establece: *"6.1 El Gerente de la GPGSC es el responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo".*

De igual modo, inobservó el numeral 1.1 Principio de legalidad del artículo IV del Título Preliminar de la Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General la cual establece: *"Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas".*

Igualmente, incumplió los numerales 1 y 6 del artículo IV de la Ley n.° 28175 - Ley Marco del Empleo Público, publicada el 19 de febrero de 2004, que contemplan los principios de legalidad y de probidad y ética pública, respectivamente, señalando que: *"Los (...) y obligaciones que generan el empleo público se enmarcan dentro de lo establecido en (...) leyes y reglamentos. El empleado público en el ejercicio de su función actúa respetando el orden legal y las potestades que la ley le señala"* y *"El empleado público actuará de acuerdo a los principios y valores éticos establecidos en la Constitución y las leyes, que requiere la función pública"*, respectivamente. Asimismo, su actuación no se sujetó a lo establecido en los literales a) y c) del artículo 16 de la Ley n.° 28175 - Ley Marco del Empleo Público, en el sentido que, todo empleado público se encuentra sujeto a: *"Cumplir personal y*

diligentemente los deberes que impone el servicio público", y *"Salvaguardar los intereses del Estado y emplear austeramente los recursos públicos, destinándolos solo para la prestación del servicio público"*, respectivamente; encontrándose inmerso en el artículo 19 de la citada ley, que indica: *"Los empleados públicos son responsables civil, penal o administrativamente por el incumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público"*.

Los hechos expuestos configuran la presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, derivada del deber incumplido previsto en la normativa anteriormente señalada, dando mérito al inicio del procedimiento administrativo a cargo de la entidad.

JUAN BALTAZAR DEDIOS VARGAS, identificado con DNI [redacted], en su condición de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, durante el periodo comprendido del 9 de marzo de 2023 al 12 de mayo de 2024, de acuerdo a las Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.ºs 000046-2023-SERVIR-PE y 000071-2024-SERVIR-PE, de 8 de marzo de 2023 y 10 de mayo de 2024, respectivamente **(Apéndice n.° 7)**, a quien se comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación electrónica n.° 002-2025-CG/OCI-AC1-SERVIR de 14 de febrero de 2025. **(Apéndice n.° 12).** Con documento de 27 de febrero de 2025 presentó sus comentarios o aclaraciones documentados en ciento cinco (105) folios. **(Apéndice n.° 12)** El señor Juan Baltazar Dedios Vargas, en sus comentarios o aclaraciones argumentó, entre otros, la carga pasiva de expedientes de consultas acumulados desde el año 2015 correspondientes a gestiones anteriores, la limitada capacidad operativa para atender la demanda creciente de consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico; asimismo, indicó las acciones adoptadas durante su gestión, orientadas a la dotación de personal y propuesta de una nueva directiva que establece lineamientos para la atención de consultas.

Al respecto, se debe precisar que los hechos que forman parte de la desviación de cumplimiento, no son producto de la revisión del universo de consultas dejadas como pasivos por gestiones anteriores, sino de una muestra de consultas presentadas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, habiéndose especificado en el documento denominado "Motivo que originó la comunicación de desviación de cumplimiento" las 23 consultas presentadas del 6 de marzo al 28 de diciembre de 2023 que, durante el periodo de gestión del auditado como gerente de Gerencia de Políticas del Servicio Civil, no fueron atendidas dentro del plazo máximo de 30 días hábiles establecido en la normativa aplicable.

Asimismo, las gestiones y coordinaciones efectuadas por el auditado, para la superación de las limitaciones existentes, tendentes al incremento de capacidad operativa, implementación de nuevos canales y propuesta de una nueva directiva que regule la atención de consultas, no lo eximen de su responsabilidad por no haber realizado la supervisión oportuna y efectiva que asegure la atención de las consultas de opinión técnica presentadas por ciudadanos y entidades, a través del canal escrito físico dentro del plazo máximo establecido en el normativa aplicable. Es de mencionar que, la evaluación de sus comentarios o aclaraciones se encuentra desarrollada en el **(Apéndice n.° 12)**.

En ese sentido, no cumplió con efectuar la supervisión para asegurar la atención de las consultas de opinión técnica presentadas por ciudadanos y entidades, a través del canal escrito físico dentro del plazo máximo de 30 días hábiles, establecido en el numeral 6.1.5 de la "Directiva que establece lineamientos para la atención de consultas en SERVIR", aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.º 153-2017-SERVIR-PE de 28 de agosto de 2017, así como con lo dispuesto en el artículo 55, los numerales 106.1, 106.2 y 106.3 del artículo 106,

numeral 111.1 del artículo 111, numerales 131.1, 132.1 y 131.3 del artículo 131 y artículo 142 de la Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, vigente durante el período evaluado.

Siendo las consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico que durante su gestión no fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, las signadas con expediente n.os 0011314-2023, 0011528-2023, 0016760-2023, 0018097-2023, 0020138-2023, 0021953-2023, 0023287-2023, 0028137-2023, 0030304-2023, 0031014-2023, 0037748-2023, 0054907-2023, 0060285-2023, 0061221-2023, 0070738-2023, 0071114-2023, 0071152-2023, 0071019-2023, 0073187-2023, 0073459-2023, 0073586-2023, 0073578-2023, 0073525-2023.

Situación que afectó la emisión de pronunciamientos oportunos sobre peticiones administrativas (consultas), y el derecho de los administrados al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades, así como la correcta aplicación del marco legal y el funcionamiento eficiente del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en concordancia con los principios de transparencia y predictibilidad.

En tal sentido, el citado servidor inobservó la función de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil establecida en el literal e) del artículo 20 del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, aprobado mediante Decreto Supremo n.° 062-2008-PCM de 30 de agosto de 2008 y sus modificatorias **(Apéndice n.° 13)**, que preceptúa: *"e) Absolver consultas y emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia; (...)".*

Además, incumplió con la misión del puesto establecida en el formato de perfil del puesto de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil aprobado con Resolución de Gerencia General n.° 000110-2022-SERVIR-GG de 14 noviembre de 2022 **(Apéndice n.° 13)**, que establece: *"Dirigir, proponer y supervisar el desarrollo del marco político y normativo del sistema administrativo de gestión de recursos humanos para su implementación a nivel nacional, conforme a los objetivos institucionales de la Autoridad Nacional del Servicio Civil".* Asimismo, inobservó las funciones establecidas en los numerales 8 y 10 del precitado formato de perfil de puesto, que preceptúan: *"8. Gestionar a los servidores civiles bajo su responsabilidad"* y *"10. Emitir opinión técnica (...) en asuntos que son materia de su competencia".*

Así como, las obligaciones como servidor establecidas en los literales m) y p) de la Cláusula Décima del Contrato de Servicio Civil n.° 03-2023 de 9 de marzo de 2023 **(Apéndice n.° 13)**, que disponen: *"m) Desempeñar sus funciones, atribuciones y deberes administrativos con (...) celeridad, eficiencia (...) y con pleno sometimiento a la Constitución Política del Perú, las leyes, y el ordenamiento jurídico nacional"* y *" o) Orientar el desarrollo de sus funciones al cumplimiento de los objetivos de la institución y a la mejor prestación de servicios que esta brinde".*

Así también, incumplió con lo establecido en el numeral 6.1 del Procedimiento "Atención de Consultas Externas", versión 7, con código GPGSC-PR-01, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General n.° 000059-2021-SERVIR-GG de fecha 30 de julio de 2021, que establece: *"6.1 El Gerente de la GPGSC es el responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo".*

De igual modo, inobservó el numeral 1.1 Principio de legalidad del artículo IV del Título Preliminar de la Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General la cual establece: *"Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas".*

Igualmente, incumplió los numerales 1 y 6 del artículo IV de la Ley n.° 28175 - Ley Marco del Empleo Público, publicada el 19 de febrero de 2004, que contemplan los principios de legalidad y de probidad y ética pública, respectivamente, señalando que: *"Los (...) y obligaciones que generan el empleo público se enmarcan dentro de lo establecido en (...) leyes y reglamentos. El empleado público en el ejercicio de su función actúa respetando el orden legal y las potestades que la ley le señala"* y *"El empleado público actuará de acuerdo a los principios y valores éticos establecidos en la Constitución y las leyes, que requiere la función pública"*, respectivamente.

Asimismo, su actuación no se sujetó a lo establecido en los literales a) y c) del artículo 16 de la Ley n.° 28175 - Ley Marco del Empleo Público, en el sentido que, todo empleado público se encuentra sujeto a: *"Cumplir personal y diligentemente los deberes que impone el servicio público"*, y *"Salvaguardar los intereses del Estado y emplear austeramente los recursos públicos, destinándolos solo para la prestación del servicio público"*, respectivamente; encontrándose inmerso en el artículo 19 de la citada ley, que indica: *"Los empleados públicos son responsables civil, penal o administrativamente por el incumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público"*.

Los hechos expuestos configuran la presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, derivada del deber incumplido previsto en la normativa anteriormente señalada, dando mérito al inicio del procedimiento administrativo a cargo de la entidad.

JEANETTE NOBORIKAWA NONOGAWA, identificada con DNI [redacted], en su condición de encargada de las funciones del puesto de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil durante el periodo comprendido del 6 de febrero al 12 de febrero de 2023 (por descanso vacacional del titular), del 13 de febrero al 21 de febrero de 2023 y el 27 de febrero de 2023 (por licencia sin goce de remuneraciones del titular), de acuerdo a las Resoluciones de Oficina de Recursos Humanos n.os 000021, 000025, 00034 y 000038 -2023-SERVIR-GG-ORH, de 3 de febrero, 13 de febrero, 22 de febrero y 27 de febrero de 2023, respectivamente **(Apéndice n.° 8)**, a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación electrónica n.° 003-2025-CG/OCI-AC1-SERVIR de 14 de febrero de 2025 **(Apéndice n.° 12).** La citada servidora no presentó sus comentarios o aclaraciones a la desviación de cumplimiento notificada, teniendo como fecha máxima para presentar el 20 de febrero de 2025.

Quien, no cumplió con efectuar la supervisión para asegurar la atención de las consultas de opinión técnica presentadas por ciudadanos y entidades, a través del canal escrito físico dentro del plazo máximo de 30 días hábiles, establecido en el numeral 6.1.5 de la "Directiva que establece lineamientos para la atención de consultas en SERVIR", aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.º 153-2017-SERVIR-PE de 28 de agosto de 2017, así como con lo dispuesto en el artículo 55, los numerales 106.1, 106.2 y 106.3 del artículo 106, numeral 111.1 del artículo 111, numerales 131.1, 132.1 y 131.3 del artículo 131 y artículo 142 de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, vigente durante el período evaluado.

Siendo las consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico que durante su gestión no fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, las signadas con expediente n. os 0000028-2023, 0000987-2023, 0000998-2023 y 0001172-2023.

En tal sentido, la citada servidora inobservó la función de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil establecida en el literal e) del artículo 20 del Reglamento de Organización y

Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, aprobado mediante Decreto Supremo n.° 062-2008-PCM de 30 de agosto de 2008 y sus modificatorias **(Apéndice n.° 13)**, que preceptúa: *"e) Absolver consultas y emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia; (...)"*.

Además, incumplió con la misión del puesto establecida en el formato de perfil del puesto de Gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil aprobado con Resolución de Gerencia General n.° 000110-2022-SERVIR-GG de 14 noviembre de 2022 **(Apéndice n.° 13)**, que establece: *"Dirigir, proponer y supervisar el desarrollo del marco político y normativo del sistema administrativo de gestión de recursos humanos para su implementación a nivel nacional, conforme a los objetivos institucionales de la Autoridad Nacional del Servicio Civil"*. Asimismo, inobservó las funciones establecidas en los numerales 8 y 10 del precitado formato de perfil de puesto, que preceptúan: *"8. Gestionar a los servidores civiles bajo su responsabilidad"* y *"10. Emitir opinión técnica (...) en asuntos que son materia de su competencia"*.

Así también, incumplió con lo establecido en el numeral 6.1 del Procedimiento "Atención de Consultas Externas", versión 7, con código GPGSC-PR-01, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General n.° 000059-2021-SERVIR-GG de fecha 30 de julio de 2021, que establece: *"6.1 El Gerente de la GPGSC es el responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo"*.

De igual modo, inobservó el numeral 1.1 Principio de legalidad del artículo IV del Título Preliminar de la Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General la cual establece: *"Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas"*.

Igualmente, incumplió los numerales 1 y 6 del artículo IV de la Ley n.° 28175 - Ley Marco del Empleo Público, publicada el 19 de febrero de 2004, que contemplan los principios de legalidad y de probidad y ética pública, respectivamente, señalando que: *"Los (...) y obligaciones que generan el empleo público se enmarcan dentro de lo establecido en (...) leyes y reglamentos. El empleado público en el ejercicio de su función actúa respetando el orden legal y las potestades que la ley le señala"* y *"El empleado público actuará de acuerdo a los principios y valores éticos establecidos en la Constitución y las leyes, que requiere la función pública"*, respectivamente.

Asimismo, su actuación no se sujetó a lo establecido en los literales a) y c) del artículo 16 de la Ley n.° 28175 - Ley Marco del Empleo Público, en el sentido que, todo empleado público se encuentra sujeto a: *"Cumplir personal y diligentemente los deberes que impone el servicio público"*, y *"Salvaguardar los intereses del Estado y emplear austeramente los recursos públicos, destinándolos solo para la prestación del servicio público"*, respectivamente; encontrándose inmerso en el artículo 19 de la citada ley, que indica: *"Los empleados públicos son responsables civil, penal o administrativamente por el incumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público"*.

Los hechos expuestos configuran la presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, derivada del deber incumplido previsto en la normativa anteriormente señalada, dando mérito al inicio del procedimiento administrativo a cargo de la entidad.

4. ARGUMENTOS JURÍDICOS

Los argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, de la observación "CONSULTAS DE OPINIÓN TÉCNICA PRESENTADAS A LA ENTIDAD NO FUERON ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO ESTABLECIDO EN LA NORMA, AFECTANDO LA EMISIÓN DE PRONUNCIAMIENTOS OPORTUNOS SOBRE PETICIONES ADMINISTRATIVAS, ASÍ COMO LA CORRECTA APLICACIÓN DEL MARCO LEGAL Y EL FUNCIONAMIENTO EFICIENTE DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN CONCORDANCIA CON LOS PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y PREDICTIBILIDAD" están desarrollados en el **Apéndice n.° 2** del Informe de Auditoría.

5. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS

En virtud de la documentación sustentante, la cual se encuentra detallada en los anexos del presente Informe de Auditoría, las personas comprendidas en los hechos observados están identificados en el **Apéndice n.° 1.**

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – ABOGADO – SERVIR

6. CONCLUSIONES

Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento practicada a la Autoridad Nacional del Servicio Civil, se formulan las conclusiones siguientes:

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – JEFE DE COMISIÓN – SERVIR

1. Consultas de opinión técnica presentadas durante el año 2023 ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, a través de sus canales escrito físico y escrito virtual, no fueron atendidas por la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil dentro de los plazos máximos establecidos en la normativa aplicable. Esta situación conllevó la emisión de pronunciamientos oportunos sobre peticiones administrativas (consultas), y el derecho de los administrados al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades, así como la correcta aplicación del marco legal y el funcionamiento eficiente del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en concordancia con los principios de transparencia y predictibilidad.
   (Observación única)

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – SUPERVISOR – SERVIR

2. Consultas de opinión técnica presentadas durante el año 2023 ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, a través del canal escrito físico, no fueron trasladas del Sistema de Gestión Documental al Sistema de Consultas, habiéndose incluso tramitado su derivación a través de proveídos del precitado Sistema de Gestión Documental, contraviniendo lo establecido en el procedimiento interno. Dicho incumplimiento fragmenta la gestión de las consultas, aumentando el riesgo de omisión, retraso o duplicidad en su atención, así como la trazabilidad y control del proceso, comprometiendo la oportunidad de la respuesta institucional y generando vulnerabilidad ante eventuales reclamaciones o quejas, lo que puede impactar la transparencia y eficacia en la administración de los servicios brindados a ciudadanos y entidades públicas.
   (Deficiencia de control interno única)

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – JEFE DEL OCI – SERVIR

3. Durante el desarrollo del trabajo de campo de la auditoría, la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil atendió expedientes de consultas correspondientes al canal escrito físico que se encontraban con estado pendiente y que habían vencido el plazo reglamentario.
   (Aspecto relevante único)

7. RECOMENDACIONES

Al Titular de la Autoridad Nacional del Servicio Civil:

1. Realizar las acciones tendentes a fin que el órgano competente efectúe el deslinde de las responsabilidades que correspondan, de los funcionarios y servidores públicos de la Autoridad Nacional del Servicio Civil comprendidos en los hechos observados del presente Informe de Auditoría, de acuerdo a las normas que regulan la materia. **(Conclusión n.° 1)**

Asimismo, en uso de las atribuciones conferidas en el literal b) del artículo 15° de la Ley n.° 27785, con el propósito de coadyuvar a la mejora de la capacidad y eficiencia de la entidad en la toma de decisiones y en el manejo de sus recursos, se formulan las recomendaciones siguientes:

2. Disponer que se regulen mecanismos periódicos de supervisión y control en la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, asegurando su cumplimiento conforme a la normativa aplicable y garantizando la adecuada gestión y trazabilidad de las consultas. **(Conclusiones n.os 1 y 2)**

3. Disponer que se implemente un sistema de alertas automáticas que permita monitorear en tiempo real el estado de las consultas ingresadas, su asignación, los plazos de atención, y que notifique a los responsables sobre los plazos próximos a vencer, con el fin de optimizar el proceso de gestión de consultas. **(Conclusión n.º 1)**

4. Disponer que se establezca un protocolo estandarizado para garantizar que todas las consultas ingresadas a través del Sistema de Gestión Documental (SGD) sean trasladadas oportunamente al Sistema de Consultas, asegurando su trazabilidad, reduciendo el riesgo de omisión o duplicidad y evitando la fragmentación en su gestión. **(Conclusión n.º 2)**

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · ABOGADO · SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · JEFE DE COMISIÓN · SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · SUPERVISOR · SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · JEFE DEL OCI · SERVIR

8. APÉNDICES

Apéndice n.° 1: Relación de personas comprendidas en la observación.

Apéndice n.° 2: Argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría.

Apéndice n.° 3: Copia autenticada de la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 153-2017-SERVIR-PE con fecha de emisión 28 de agosto de 2017 y copia autenticada de la Directiva que establece lineamientos para la atención de consultas en SERVIR.

Apéndice n.° 4: Impresión de los veintisiete (27) expedientes de consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito físico, tal como se detalla a continuación:

- Documento S/N que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0000028-2023).
- Oficio N° 00005-2023-MINEDU/VMGP-DIGERE-UNAD con fecha de emisión 09 de enero de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0000987-2023).
- Carta N° 001-2023-STC con fecha de emisión 08 de enero de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0000998-2023).
- Carta N° 000004-2022-MAM con fecha de emisión 10 de enero de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0001172-2023).
- Documento S/N con fecha de emisión 06 de marzo de 2022, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0011314-2023).
- Documento S/N con fecha de emisión 06 de marzo de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0011528-2023)
- Oficio N° 001276-2023-GRHB-GG-PJ con fecha de emisión 30 de marzo de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 00016760-2023)
- Documento S/N con fecha de emisión 11 de abril de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0018097-2023)
- Oficio N° 002-2023-MDC-C con fecha de emisión 20 de abril de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0020138-2023)
- Oficio N° 000041-2023-ST-GRHB-GG-PJ con fecha de emisión 03 de mayo de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0021953-2023)
- Oficio N° 66-2023-SGRH-GAF/MDSJL con fecha de emisión 09 de mayo de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0023287-2023)

- Oficio N° 002403-2023-GRHB-GG-PJ con fecha de emisión 02 de junio de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0028137-2023)
- Oficio N° 002718-2023-GHRB-GG-PJ con fecha de emisión 14 de junio de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0030304-2023)
- Oficio N° 000163-2023-MIDIS/PNADP-UA con fecha de emisión 20 de junio de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0031014-2023)
- Oficio N° D000195-2023-OGAJ-MINSA con fecha de emisión 14 de julio de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0037748-2023)
- Oficio N° 182-2023-OGRH-OGA-MDMM con fecha de emisión 29 de septiembre de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente 0054907-2023)
- Oficio N° D000899-2023-PCM-OGRH con fecha de emisión 23 de octubre de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0060285-2023)
- Oficio N° 067-2023/GRJ/DREJ/OAJ con fecha de emisión 26 de octubre de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0061221-2023)
- Oficio N° 000605-2023-INABIF/UA con fecha de emisión 13 de diciembre de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0070738-2023
- Oficio N° 4500-2023-D.UGEL-AS/AA.J con fecha de emisión 08 de noviembre de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0071114-2023)
- Oficio N° 000196-2023-RRHH/JNE con fecha de emisión 13 de diciembre de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0071152-2023
- Oficio N° 076-2023-SG-SITASA-DIRESA-AP con fecha de emisión 07 de diciembre de 2023 (Expediente n.° 0071019- 2023)
- Oficio N° 2542-2023-EF/53.04 con fecha de emisión 22 de diciembre de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0073187-2023)
- Oficio N° 2173-2023-ME/GRA-DRE-A/-UGEL-AB-OAJ con fecha de emisión 27 de diciembre de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0073459-2023)
- Oficio N° 2495-2023-EF/53.04 con fecha de emisión 14 de diciembre de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0073586-2023)
- Oficio N° 2491-2023-EF/53.04 con fecha de emisión 14 de diciembre de 2023, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 0073578-2023)
- Oficio N° 5010-2023-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL05-ARH con fecha de emisión 20 de diciembre de 2023 (Expediente n.° 0073525-2023).

Apéndice n.° 5: Impresión con firma digital de los Memorandos n.[os] 000562 y 000570-2024-SERVIR-GPGSC, con fecha de emisión 18 y 24 de octubre de 2024, respectivamente y adjuntos impresos.

Apéndice n.° 6: Copias autenticadas de documentación de vinculación y de cese del señor Bratzo Benjamín Bartra Ibazeta, las mismas que se detallan a continuación:

- Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000130-2021-SERVIR-PE con fecha de emisión 27 de septiembre de 2021.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000045-2023-SERVIR-PE con fecha de emisión 8 de marzo de 2023.

Apéndice n.° 7: Copias autenticadas de documentación de vinculación y de cese del señor Juan Baltazar Dedios Vargas, las mismas que se detallan a continuación:

- Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000046-2023-SERVIR-PE con fecha de emisión 8 de marzo de 2023.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000071-2024-SERVIR-PE con fecha de emisión 10 de mayo de 2024.

Apéndice n.° 8: Copias autenticadas de documentación de vinculación y de cese de la señora Jeanette Noborikawa Nonogawa, las mismas que se detallan a continuación:

- Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000021-2023-SERVIR-GG-ORH con fecha de emisión 03 de febrero de 2023.
- Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000025-2023-SERVIR-GG-ORH con fecha de emisión 13 de febrero de 2023.
- Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000034-2023-SERVIR-GG-ORH con fecha de emisión 22 de febrero de 2023.
- Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000038 -2023-SERVIR-GG-ORH con fecha de emisión 27 de febrero de 2023.

Apéndice n.° 9: Impresión con firma digital de la Resolución de Gerencia General n.° 000059-2021-SERVIR-GG con fecha de emisión 30 de julio de 2021 e impresión con firma digital del Procedimiento "Atención de Consultas Externas", versión 7.

Apéndice n.° 10: Impresión de los trece (13) expedientes de consultas de opinión técnica presentadas a través del canal escrito virtual, tal como se detalla a continuación:

- Trámite n.° CV0094734
- Trámite n.° CV0094784
- Trámite n.° CV0094843
- Trámite n.° CV0094811
- Trámite n.° CV0094813
- Trámite n.° CV0094841
- Trámite n.° CV0094859

- Trámite n.° CV0095308
- Trámite n.° CV0095325
- Trámite n.° CV0095429
- Trámite n.° CV0095608
- Trámite n.° CV0095634
- Trámite n.° CV0095810

Apéndice n.° 11: Impresión con firma digital del Memorando n.° 000596-2024-SERVIR-GPGSC, con fecha de emisión 06 de noviembre de 2024 y adjuntos impresos.

Apéndice n.° 12: Cédula de notificación, comentarios o aclaraciones presentados, y evaluación de comentarios o aclaraciones elaborada por la Comisión de Control, por cada uno de los involucrados, conforme con el siguiente detalle:

Cédulas de notificación

- Impresión con firma digital de la Cédula de Notificación Electrónica n.° 000000004-2025-CG/5736-02-004 con fecha de emisión 14 de febrero de 2025, y Cargo de Notificación con fecha de emisión del mismo día, que contiene impresión con firma digital de la Cédula de Notificación n.° 001-2025-CG/OCI-AC1-SERVIR con fecha de emisión 14 de febrero de 2025 y los documentos que evidencian la desviación de cumplimiento, dirigida al señor **Bratzo Benjamín Bartra Ibazeta.**
- Impresión con firma digital de la Cédula de Notificación Electrónica n.° 000000005-2025-CG/5736-02-004 con fecha de emisión 14 de febrero de 2025, y Cargo de Notificación con fecha de emisión del mismo día, que contiene la impresión con firma digital de la Cédula de Notificación n.° 002-2025-CG/OCI-AC1-SERVIR con fecha de emisión 14 de febrero de 2025 y los documentos que evidencian la desviación de cumplimiento, dirigida al señor **Juan Baltazar Dedios Vargas.**
- Impresión con firma digital de la Cédula de Notificación Electrónica n.° 000000006-2025-CG/5736-02-004 con fecha de emisión 14 de febrero de 2025, y Cargo de Notificación con fecha de emisión del mismo día, que contiene la impresión con firma digital de la Cédula de Notificación n.° 003-2025-CG/OCI-AC1-SERVIR con fecha de emisión 14 de febrero de 2025 y los documentos que evidencian la desviación de cumplimiento, dirigida a la señora **Jeanette Noborikawa Nonogawa.**

Comentarios o aclaraciones presentados

- Copia autenticada del documento s/n con fecha de emisión 17 de febrero de 2024 y fecha de recepción 18 de febrero de 2025, presentado por el señor Juan Baltazar Dedios Vargas.
- Copia autenticada del documento s/n con fecha de emisión y recepción 27 de febrero de 2025 presentado por el señor Juan Baltazar Dedios Vargas, que contiene copias autenticadas y simples de su documentación adjunta.

Evaluación de comentarios o aclaraciones elaborado por la comisión de control

Apéndice n.° 13: Impresión del Decreto Supremo n.° 062-2008-PCM publicado el 31 de agosto de 2008 en el diario oficial El Peruano, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil. Impresión del Decreto Supremo n.° 014-2010-PCM publicado el 23 de enero de 2010 en el diario oficial El Peruano. Impresión del Decreto Supremo n.° 117-2012-PCM publicado el 30 de noviembre de 2012 en el diario oficial El Peruano. Asimismo, copia autenticada del Formato de Perfil de Puesto aprobado con Resolución de Gerencia General n.° 081-2019-SERVIR-GG con fecha de emisión 27 de agosto de 2019 así como copia autenticada del Formato de Perfil de Puesto aprobado con Resolución de Gerencia General n.° 000110-2022-SERVIR-GG con fecha de emisión 14 de noviembre de 2022.
Así también copia autenticada de los contratos de servicio civil n.os 013-2021 y 03-2023, suscritos el 28 de setiembre de 2021 y 9 de marzo de 2023, respectivamente.

Lima, 4 de marzo de 2025

Gilmer Sánchez Valenzuela
Supervisor

Nataly Teresa Conso Bendita
Jefa de Comisión Auditora

Vannessa Gissella Jiménez Martel
Abogada de la Comisión Auditora
Reg. CAL N° 35503

El jefe del Órgano de Control Institucional que suscribe el presente informe, ha revisado su contenido y lo hace suyo, procediendo a su aprobación.

Lima, 4 de marzo de 2025

Miguel Ángel Aquino Lima
Jefe del Órgano de Control Institucional
Autoridad Nacional del Servicio Civil

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

APÉNDICE N° 1



APÉNDICE N° 1 DEL INFORME DE AUDITORÍA N° 001-2025-2-5736-AC

RELACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LAS OBSERVACIONES

N°	Sumilla del Hecho Observado	Nombres y apellidos	Documento Nacional de Identidad N°	Cargo Desempeñado	Período de Gestión		Condición de vínculo laboral o contractual	Casilla Electrónica	Dirección domiciliaria	Presunta responsabilidad identificada (Marcar con X)			
					Desde	Hasta				Civil	Penal	Administrativa funcional	
												Sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría	Entidad
1	Consultas de opinión técnica presentadas a la entidad no fueron atendidas dentro del plazo máximo establecido en la norma, afectando la emisión de pronunciamientos oportunos sobre peticiones administrativas, así como la correcta aplicación del marco legal y el funcionamiento eficiente del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en concordancia con los principios de transparencia y predictibilidad	Bratzo Benjamin Bartra Ibazeta	[redacted]	gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil	28/09/2021	08/03/2023	Ley n.° 30057	[redacted]					X
2		Juan Baltazar Dedios Vargas	[redacted]	gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil	09/03/2023	12/05/2024	Ley n.° 30057	[redacted]					X
3		Jeanette Noborikawa Nonogawa	[redacted]	encargada de las funciones del puesto de gerente de Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil	06/02/2023 13/02/2023 27/02/2023	12/02/2023 21/02/2023 27/02/2023	Ley n.° 30057	[redacted]					X

ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · SUPERVISOR · SERVIR

ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · JEFE DE COMISIÓN · SERVIR

ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · ABOGADO · SERVIR

000035

Firmado digitalmente por AQUINO LIMA Miguel Angel FAU 20131378972 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05-03-2025 15:55:53 -05:00

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA N° 00000008-2025-CG/5736-02-004

DOCUMENTO	:	OFICIO N° 043-2025-SERVIR-OCI
EMISOR	:	MIGUEL ANGEL AQUINO LIMA - JEFE DE OCI - PROCESO DE SOPORTE Y ORIENTACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO CIVIL - ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
DESTINATARIO	:	GUILLERMO STEVE VALDIVIESO PAYVA
ENTIDAD SUJETA A CONTROL	:	AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
DIRECCIÓN	:	CASILLA ELECTRÓNICA N° 20477906461
TIPO DE SERVICIO CONTROL GUBERNAMENTAL O PROCESO ADMINISTRATIVO	:	SERVICIO DE CONTROL POSTERIOR - AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
N° FOLIOS	:	36

Sumilla: Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el Informe de Auditoría N° 001-2025-2-5736-AC, que recomienda disponer el inicio del procedimiento administrativo a los funcionarios y servidores públicos involucrados en los hechos observados, debiendo informar al Órgano Control Institucional, las acciones adoptadas al respecto.

Se adjunta lo siguiente:

1. OFICIO 000043-2025-OCI-SERVIR
2. INFORME DE AUDITORIÁ N° 001-2025-2-5736-AC[F]

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Contraloría General de la República, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://verificadoc.contraloria.gob.pe/ecasilla** e ingresando el siguiente código de verificación: **86FMY2W**

Firmado digitalmente por Agente Automatizado CGR
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05-03-2025 15:57:32 -05:00

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

CARGO DE NOTIFICACIÓN

Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas - eCasilla CGR

DOCUMENTO	:	OFICIO N° 043-2025-SERVIR-OCI
EMISOR	:	MIGUEL ANGEL AQUINO LIMA - JEFE DE OCI - PROCESO DE SOPORTE Y ORIENTACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO CIVIL - ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
DESTINATARIO	:	GUILLERMO STEVE VALDIVIESO PAYVA
ENTIDAD SUJETA A CONTROL	:	AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Sumilla:

Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el Informe de Auditoría N° 001-2025-2-5736-AC, que recomienda disponer el inicio del procedimiento administrativo a los funcionarios y servidores públicos involucrados en los hechos observados, debiendo informar al Órgano Control Institucional, las acciones adoptadas al respecto.

Se ha realizado la notificación con el depósito de los siguientes documentos en la **CASILLA ELECTRÓNICA N° 20477906461**:

1. CÉDULA DE NOTIFICACIÓN N° 00000008-2025-CG/5736-02-004
2. OFICIO 000043-2025-OCI-SERVIR
3. INFORME DE AUDITORIÁ N° 001-2025-2-5736-AC[F]

NOTIFICADOR : MIGUEL ANGEL AQUINO LIMA - AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIO CIVIL - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Contraloría General de la República, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://verificadoc.contraloria.gob.pe/ecasilla** e ingresando el siguiente código de verificación: **8C0SIY2**

Lima, 05 de marzo de 2025

OFICIO N° 000043-2025-SERVIR-OCI

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Firmado digitalmente por AQUINO LIMA Miguel Angel FAU 20131378972 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05-03-2025 15:49:13 -05:00

Señor:

Guillermo Valdivieso Payva
Presidente Ejecutivo
Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR
Pasaje Francisco de Zela 150, Piso 10
Jesús María/Lima/Lima

ASUNTO : Remite Informe de Auditoría.

REF. : a) Oficio n.° 000095-2024-SERVIR-OCI de 30 de septiembre de 2024.

b) Oficio n.° 000001-2025-SERVIR-OCI de 2 de enero de 2025.
c) Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" aprobada mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatoria.
d) Manual de Auditoría de Cumplimiento aprobado mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatoria.

Me dirijo a usted con relación al documento de la referencia a), mediante el cual se comunicó el inicio del Servicio de Control al "Proceso de soporte y orientación sobre el funcionamiento del servicio civil" en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR a su cargo, así como al documento de la referencia b) mediante el cual se comunicó la reconformación de la comisión de control.

Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el Informe de Auditoría n.° 001-2025-2-5736-AC (se adjunta 1 tomo en 824 folios), que recomienda disponer el inicio del procedimiento administrativo a los funcionarios y servidores públicos involucrados en los hechos observados, debiendo informar al Órgano Control Institucional, las acciones adoptadas al respecto.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,

Firmado por
MIGUEL ANGEL AQUINO LIMA
Jefe de OCI
Órgano de Control Institucional

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR** e ingresando la siguiente clave: **NEVYXC2**

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Ponle Punche y ganamos todos PERÚ