CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

INFORME DE AUDITORÍA N° 005-2025-2-5736-AC

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

"SUPERVISIÓN NO PROGRAMADA POR LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS"

PERÍODO: 1 DE ENERO DE 2024 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

TOMO I DE III

24 DE SETIEMBRE DE 2025
LIMA – PERÚ

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

0716

0052025257360 0

000001

INFORME DE AUDITORÍA N° 005-2025-2-5736-AC

"SUPERVISIÓN NO PROGRAMADA POR LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS"

ÍNDICE

	DENOMINACIÓN	Pág.
I.	ANTECEDENTES	3
1.1	Origen	3
1.2	Objetivos	3
1.3	Materia de control, materia comprometida y alcance	3
1.4	De la entidad o dependencia	4
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	43
V.	IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS	43
VI.	CONCLUSIONES	43
VII.	RECOMENDACIONES	44
VIII.	APÉNDICES	44

INFORME DE AUDITORÍA N° 005-2025-2-5736-AC

"SUPERVISIÓN NO PROGRAMADA POR LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS"

PERÍODO: 1 DE ENERO DE 2024 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

1. ANTECEDENTES

1.1. Origen

La Auditoría de Cumplimiento a la Autoridad Nacional del Servicio Civil, en adelante "SERVIR", corresponde a un servicio de control posterior programado en el Plan Anual de Control 2025 del Órgano de Control Institucional, registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.° 2-5736-2025-001, iniciado mediante oficio n.° 000049-2025-SERVIR-OCI de 28 de marzo 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

Evaluar si el proceso de supervisión no programada llevado a cabo por SERVIR, ya sea por denuncia o de oficio, respecto al incumplimiento de las normas y/o políticas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH), se realizó dentro de los plazos y procedimientos establecidos en la normativa vigente.

Objetivo específico

- Determinar si la supervisión no programada iniciada en razón de una denuncia sobre el incumplimiento de las normas y/o políticas del SAGRH, fue realizada dentro de los plazos y procedimientos establecidos en la normativa aplicable.

- Determinar si la supervisión no programada iniciada de oficio sobre el incumplimiento de las normas y/o políticas del SAGRH, fue realizada dentro de los plazos y procedimientos establecidos en la normativa aplicable.

1.3. Materia de control, materia comprometida y alcance

Materia de control

La materia de control del presente servicio está referida al "Proceso de supervisión no programada efectuada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil sobre el cumplimiento de las normas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos", el cual comprende las acciones destinadas a verificar el cumplimiento, o determinar el incumplimiento, de las normas y políticas del SAGRH por parte de las entidades públicas,

dichas acciones pueden originarse por denuncias de terceros o por iniciativa de SERVIR.

Sobre el particular, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR-PE del 24 de octubre de 2023 se aprobó la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil", la cual tiene por objeto establecer los lineamientos para la atención de denuncias y la actuación de oficio, en el marco de la atribución supervisora de SERVIR, y cuyo artículo 8 establece que las acciones de supervisión se encuentran a cargo de la GDSRH.

Asimismo, el artículo 9 de la Directiva establece la clasificación de los tipos de supervisión que ejerce SERVIR, distinguiendo tres modalidades: supervisión programada, supervisión no programada y supervisión especial, estableciendo en cuanto a la supervisión no programada que esta se realiza en razón de uno o más hechos denunciados o de oficio, cuando la GDSRH determine que existen indicios de presunto incumplimiento de las normas y/o políticas del SAGRH; asimismo, preceptúa que este tipo de supervisión sigue las etapas de ejecución y resultados.

De otro lado, el capítulo IV de la Directiva regula la precalificación y la evaluación de denuncias, las cuales constituyen actividades aplicables exclusivamente a hechos denunciados. Por su parte, el Capítulo VII establece el procedimiento y plazos aplicables una vez iniciada la supervisión no programada, ya sea de oficio o en atención a una denuncia, es decir en este apartado se desarrollan las etapas de ejecución y resultados.

Materia comprometida

La materia comprometida corresponde a la inobservancia de plazos establecidos en la normativa aplicable para realizar las acciones de supervisión no programada en atención a denuncias y otra documentación (de oficio) que contiene indicios de presuntos incumplimientos a las normas y políticas del SAGRH, presentadas durante el año 2024 ante SERVIR en el marco de su atribución supervisora, y derivadas a la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH).

Alcance

La auditoría de cumplimiento comprende el período de 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, siendo la unidad orgánica examinada la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos de SERVIR, 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, 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.

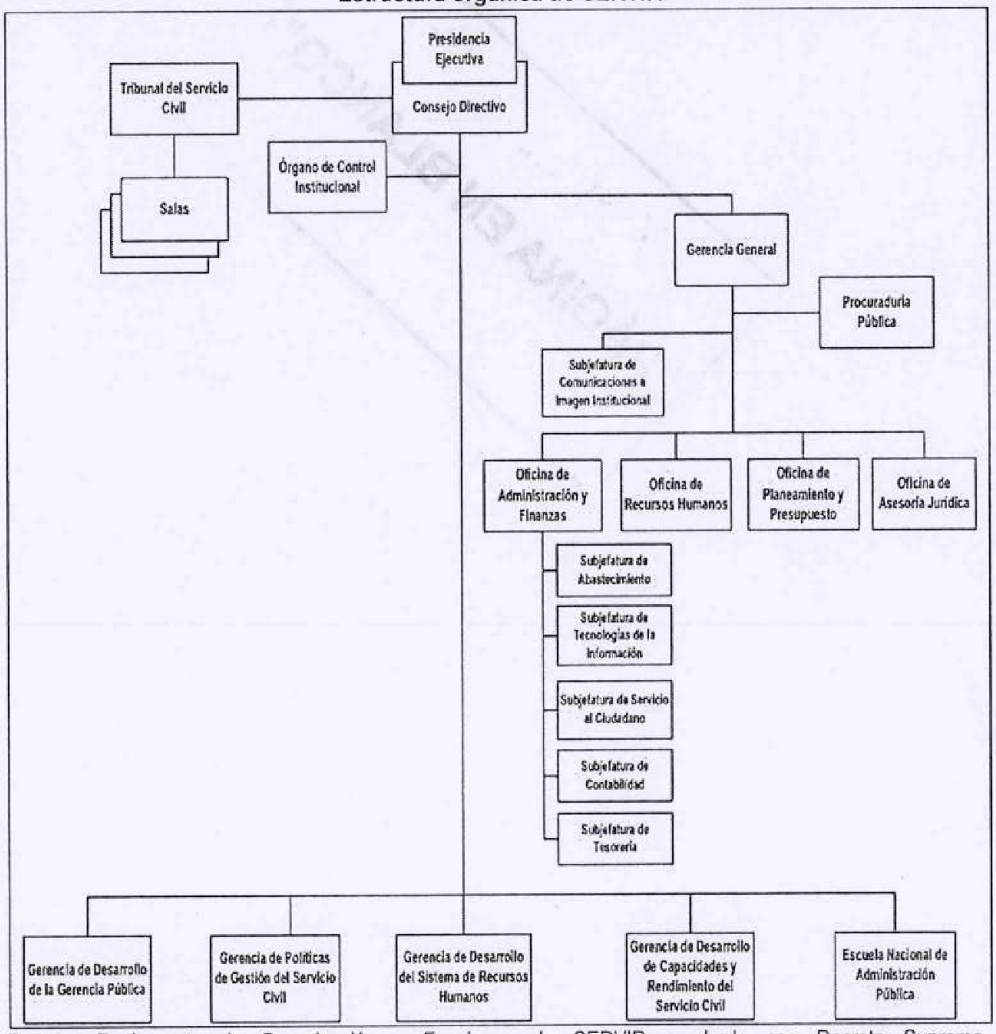
De conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 11 del citado marco legal, SERVIR ejerce la atribución: *"Supervisora, destinada al seguimiento a las acciones de las*

entidades del Sector Público, en el ámbito de su competencia"; y, de acuerdo con lo establecido en su artículo 13, el ejercicio de dicha facultad sobre las entidades públicas comprende:

"*a) Revisar, en vía de fiscalización posterior y cuando lo determine conveniente, el cumplimiento de las políticas y normas del Sistema; y,*
b) Recomendar la revisión de las decisiones y actos de la entidad, y las medidas correctivas para fortalecer a la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, así como dar seguimiento a su implementación."

A continuación, se muestra la estructura orgánica gráfica de SERVIR:

Imagen n.° 1
Estructura orgánica de SERVIR



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.

Al respecto, la unidad orgánica examinada en el presente servicio de control es la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, la cual, conforme a lo establecido en el artículo 21 del 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

modificatorias, es el órgano encargado de la implementación y supervisión de las políticas de gestión de los recursos humanos, mediante el desarrollo y fortalecimiento de capacidades de las Oficinas de Recursos Humanos y el desarrollo de herramientas que contribuyan al proceso de implementación. Asimismo, como parte de sus funciones, se contemplan las siguientes:

> *"(...)*
> *e) Supervisar el funcionamiento de las oficinas de recursos humanos o las que hagan sus veces;*
> *f) Verificar, en vía de fiscalización posterior y cuando lo determine conveniente, el cumplimiento de las políticas y normas del Sistema;*
> *g) Recomendar la revisión de las decisiones y actos de las entidades públicas integrantes del Sistema, y la adopción de medidas correctivas para fortalecer a la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, así como efectuar el seguimiento a su implementación."*

Tal como se puede apreciar, las funciones antes descritas se enmarcan dentro de la atribución supervisora conferida a SERVIR, conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo n.° 1023, la cual es ejercida, en el ámbito de su competencia, por la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos. Esta atribución permite a SERVIR realizar acciones de supervisión, fiscalización posterior, emisión de recomendaciones y seguimiento, con el objetivo de garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades del sector público.

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 de la auditoría de cumplimiento, la Comisión Auditora no ha considerado situaciones como aspectos relevantes de la auditoría.

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.

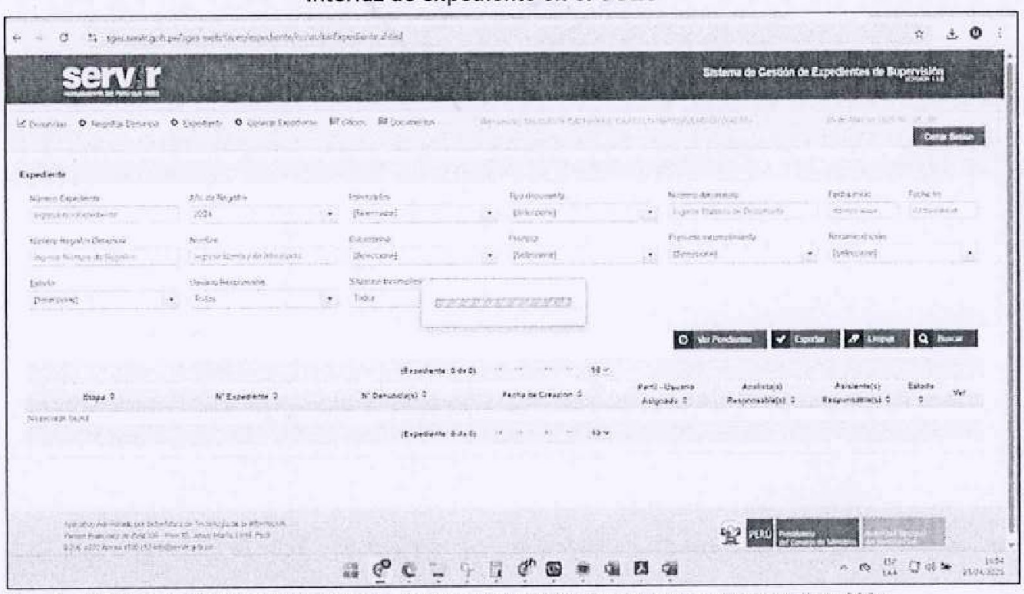
Al respecto, se verificó la siguiente situación que amerita ser informada como deficiencia de control interno, según se detalla:

DEFICIENCIAS EN EL REGISTRO, SEGUIMIENTO Y GENERACIÓN DE REPORTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE SUPERVISIÓN, INCREMENTAN EL RIESGO DE ERRORES, DUPLICIDAD DE INFORMACIÓN Y PÉRDIDA DE TRAZABILIDAD EN EL PROCESO

En el marco de la auditoría respecto al proceso de supervisión no programada sobre el cumplimiento de las normas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) en el año 2024, se identificaron deficiencias en el registro, seguimiento y generación de reportes del Sistema de Gestión de Expedientes de Supervisión (SGES). Estas debilidades se evidenciaron en distintas etapas del proceso, incrementando riesgos de errores, duplicidad de datos, pérdida de aspectos relevantes y dificultades para sustentar decisiones adoptadas en el marco de la supervisión.

Si bien la entidad dispone del SGES como herramienta principal para el registro de las denuncias **(Imagen n.° 2)**, este presenta debilidades funcionales y operativas que limitan su efectividad como instrumento integral de control para una gestión eficiente, tales como el seguimiento automatizado de actuaciones, la trazabilidad completa de intervenciones, la emisión de alertas por vencimiento de plazos y la interoperabilidad con otros sistemas. Estas carencias han derivado en la adopción de mecanismos manuales complementarios por parte de la unidad orgánica encargada del proceso de supervisión elaborando hojas de cálculo en formato ".xlxs" con una serie de restricciones que carecen de un formato uniforme que garantice su uso homogéneo y no contemplan de manera integral el procedimiento de supervisión, generando una alta dependencia de la gestión manual, lo cual incrementa la posibilidad de errores en el registro de información, inconsistencias en la contabilización de los plazos, pérdida de información y duplicidad de esfuerzos por parte del personal encargado.

Imagen n.° 2
Interfaz de expediente en el SGES

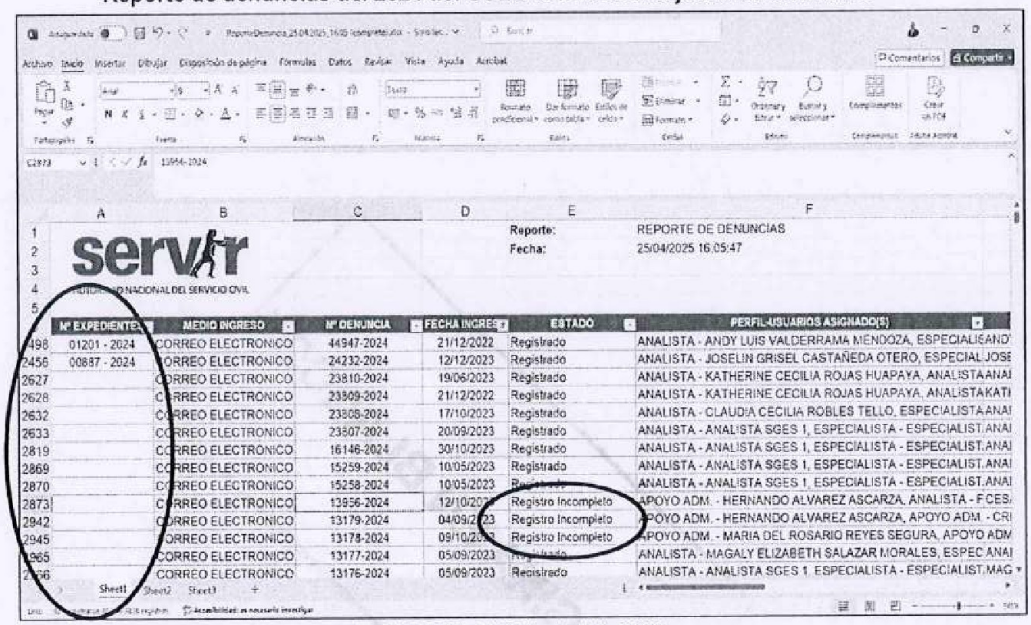


Fuente: Sistema de Gestión de Expedientes de Supervisión (SGES) verificado el 25 de abril de 2025.

Asimismo, de la revisión al reporte de denuncias generado por el SGES en formato ".xlxs" se encontró algunas inconsistencias. En la práctica, al aplicar el criterio de búsqueda correspondiente al año 2024, se verificó algunos registros que consignan fechas de ingreso de ejercicios anteriores, o en otros casos, carentes de información en el criterio de número de

expediente (**Imagen n.° 3**) y estado de "registro incompleto".

Imagen n.° 3
Reporte de denuncias del 2024 del SGES con filtro de ejercicios anteriores



Reporte: REPORTE DE DENUNCIAS
Fecha: 25/04/2025 16:05:47

	Nº EXPEDIENTE	MEDIO INGRESO	Nº DENUNCIA	FECHA INGRES	ESTADO	PERFIL-USUARIOS ASIGNADO(S)
2498	01201 - 2024	CORREO ELECTRONICO	44947-2024	21/12/2022	Registrado	ANALISTA - ANDY LUIS VALDERRAMA MENDOZA, ESPECIALISAND
2456	00887 - 2024	CORREO ELECTRONICO	24232-2024	12/12/2023	Registrado	ANALISTA - JOSELIN GRISEL CASTAÑEDA OTERO, ESPECIAL:JOSE
2627		CORREO ELECTRONICO	23810-2024	19/06/2023	Registrado	ANALISTA - KATHERINE CECILIA ROJAS HUAPAYA, ANALISTA:ANAI
2628		CORREO ELECTRONICO	23809-2024	21/12/2022	Registrado	ANALISTA - KATHERINE CECILIA ROJAS HUAPAYA, ANALISTA:KATI
2632		CORREO ELECTRONICO	23808-2024	17/10/2023	Registrado	ANALISTA - CLAUDIA CECILIA ROBLES TELLO, ESPECIALISTA:ANAI
2633		CORREO ELECTRONICO	23807-2024	20/09/2023	Registrado	ANALISTA - ANALISTA SGES 1, ESPECIALISTA - ESPECIALIST:ANAI
2819		CORREO ELECTRONICO	16146-2024	30/10/2023	Registrado	ANALISTA - ANALISTA SGES 1, ESPECIALISTA - ESPECIALIST:ANAI
2869		CORREO ELECTRONICO	15259-2024	10/05/2023	Registrado	ANALISTA - ANALISTA SGES 1, ESPECIALISTA - ESPECIALIST:ANAI
2870		CORREO ELECTRONICO	15258-2024	10/05/2023	Registrado	ANALISTA - ANALISTA SGES 1, ESPECIALISTA - ESPECIALIST:ANAI
2873		CORREO ELECTRONICO	13956-2024	12/10/2023	Registro Incompleto	APOYO ADM. - HERNANDO ALVAREZ ASCARZA, ANALISTA - F:CES:
2942		CORREO ELECTRONICO	13179-2024	04/09/2023	Registro Incompleto	APOYO ADM. - HERNANDO ALVAREZ ASCARZA, APOYO ADM. - CRI
2945		CORREO ELECTRONICO	13178-2024	09/10/2023	Registro Incompleto	APOYO ADM. - MARIA DEL ROSARIO REYES SEGURA, APOYO ADM
2965		CORREO ELECTRONICO	13177-2024	05/09/2023	Registrado	ANALISTA - MAGALY ELIZABETH SALAZAR MORALES, ESPEC:ANAI
2966		CORREO ELECTRONICO	13176-2024	05/09/2023	Registrado	ANALISTA - ANALISTA SGES 1, ESPECIALISTA - ESPECIALIST:MAG

Fuente: Reporte de denuncias generado del SGES del 25 de abril de 2025

Las deficiencias del SGES para generar reportes precisos y ajustados a los parámetros definidos han derivado en la necesidad de recurrir a procesos manuales de depuración y consolidación de datos. Esta práctica incrementa el riesgo de errores, la duplicidad de esfuerzos y el retraso en la disponibilidad de información clave para la gestión institucional, lo que a su vez compromete la consistencia y confiabilidad de los datos y reduce la utilidad del sistema como herramienta de gestión y apoyo a la toma de decisiones estratégicas en el proceso de supervisión.

En conjunto, estas situaciones reflejan que, a pesar de disponer de un sistema informático institucional, la GDSRH no cuenta con mecanismos automatizados ni procedimientos internos que garanticen la calidad, confiabilidad y oportunidad de la información generada, lo que obliga a la dependencia a mantener herramientas paralelas de carácter manual que no aseguran la integridad de los datos ni el control efectivo del proceso de supervisión no programada.

A continuación, se indica la normativa aplicable:

- **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
  (...)
  3.5. Verificaciones y conciliaciones
  Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior.

  Comentarios:
  01 Las verificaciones y conciliaciones de los registros contra las fuentes respectivas deben realizarse

periódicamente para determinar y enmendar cualquier error u omisión que se haya cometido en el procesamiento de los datos.
02 Deben también realizarse verificaciones y conciliaciones entre los registros de una misma unidad, entre éstos y los de distintas unidades, así como contra los registros generales de la institución y los de terceros ajenos a ésta, con la finalidad de establecer la veracidad de la información contenida en los mismos. Dichos registros están referidos a la información operativa, financiera, administrativa y estratégica propia de la institución.

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 entidad.

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".

Estos hechos han conllevado a la unidad orgánica encargada del proceso de supervisión a depender complementariamente de herramientas manuales paralelas que no garantizan consistencia ni integridad de los datos, debilitando el control interno de la gestión de expedientes de supervisión no programada sobre el cumplimiento de las normas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, incrementando riesgos de errores, duplicidad de información, pérdida de trazabilidad en el proceso de supervisión no programada y afectación a los objetivos institucionales vinculados al SAGRH.

Estas deficiencias se originan por la falta de control y supervisión sobre el diseño, actualización y funcionamiento del SGES, así como en la carencia de procedimientos internos que aseguren la calidad y confiabilidad de la información.

3. OBSERVACIONES

ACCIONES DE SUPERVISIÓN NO PROGRAMADA EN ATENCIÓN A HECHOS DENUNCIADOS Y LAS INICIADAS DE OFICIO NO FUERON REALIZADAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA APLICABLE, AFECTANDO EL EJERCICIO OPORTUNO Y EFICAZ DE LA ATRIBUCIÓN SUPERVISORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL Y DEBILITANDO LOS MECANISMOS DE CONTROL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Del análisis muestral de registros de denuncias y de documentación vinculada a presuntos incumplimientos a las normas y políticas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH), presentadas durante el año 2024 ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) en el marco de su atribución supervisora, y derivadas a la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH), se evidenció que, en 48 casos derivados a la mencionada gerencia, no se cumplió con los plazos establecidos para su atención, conforme a lo dispuesto en la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil" (en adelante, la Directiva), aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.º 000208-2023-SERVIR-PE del 24 de octubre de 2023 **(Apéndice n.° 3)**. Estos hechos afectaron la eficacia del ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil y debilitó mecanismos de control sobre el cumplimiento del marco normativo del SAGRH[1].

La Directiva constituye el marco normativo interno que regula el ejercicio de la atribución supervisora de SERVIR. En concordancia con el literal b) del artículo 11 del Decreto Legislativo n.º 1023, dicha atribución comprende la atención de denuncias y la ejecución de acciones de supervisión iniciadas de oficio. Conforme al numeral 5.1 del artículo 5 de la Directiva, las acciones de supervisión comprenden actos y diligencias de investigación, control y/o inspección destinados a verificar el cumplimiento, o determinar el incumplimiento, de las normas y políticas del SAGRH por parte de las entidades públicas. Estas acciones pueden originarse por denuncias de terceros o por iniciativa de SERVIR.

Asimismo, el artículo 9 de la Directiva establece la clasificación de los tipos de supervisión que ejerce SERVIR, distinguiendo tres modalidades: supervisión programada, supervisión no programada y supervisión especial. Cada una de estas modalidades puede desarrollarse como supervisión concurrente, cuando se ejecuta durante el desarrollo de las actuaciones de la entidad supervisada, o como supervisión posterior, cuando se realiza después de la conclusión de dichas actuaciones.

La supervisión programada se efectúa conforme al Plan Anual de Supervisión, con el fin de verificar de manera planificada el cumplimiento de las normas y políticas del SAGRH, desarrollándose en las etapas de planificación, ejecución y resultados. Por su parte, la supervisión no programada se origina a partir de uno o más hechos denunciados o de oficio, cuando la GDSRH determina la existencia de indicios de presunto incumplimiento, ejecutándose en las etapas de ejecución y resultados. En cuanto a la supervisión especial, se caracteriza por

[1] Durante el año 2024 se registraron 3 002 supervisiones no programadas iniciadas por denuncia, de las cuales más del 69% superaron el plazo de 12 días hábiles en la etapa de precalificación, conforme a la base de datos proporcionada por la entidad. De este universo se seleccionó una muestra de 44 denuncias para su análisis. Asimismo, se identificaron 43 supervisiones no programadas de oficio, de las que se examinó una muestra de 4 casos. En conjunto, los 48 casos revisados corresponden a la sumatoria de ambas muestras.

iniciarse sin previa comunicación a la entidad supervisada, aplicándose en casos en los que se cuenta con elementos probatorios suficientes para concluir sobre el cumplimiento o incumplimiento de las normas y/o políticas del SAGRH, sin desarrollarse por etapas predefinidas.

En relación con la forma de ejecución, la supervisión concurrente se desarrolla de manera simultánea a las actuaciones de la entidad supervisada, permitiendo identificar y comunicar oportunamente hechos que podrían configurar incumplimiento, a fin de prevenir su consumación. La supervisión posterior, en cambio, se efectúa una vez culminadas las actuaciones o emitidos los actos administrativos por parte de la entidad supervisada, con el propósito de verificar el cumplimiento o determinar el incumplimiento de las normas y políticas del SAGRH.

Considerando la naturaleza y el alcance de la presente auditoría de cumplimiento, el análisis se centró en las **supervisiones no programadas**, dado que constituyen el mecanismo aplicable a la atención de las denuncias ciudadanas y a las actuaciones de oficio en las que SERVIR determina la existencia de indicios de presunto incumplimiento. Para fines de evaluación, las observaciones se han organizado en dos apartados: supervisiones no programadas en atención a hechos denunciados y supervisiones no programadas iniciadas de oficio.

A. **Acciones de supervisión no programada en atención a hechos denunciados**

De la revisión muestral a 44 registros de denuncias (**Apéndice n.° 4**) sobre presuntos incumplimientos de las normas y/o políticas del SAGRH, presentadas ante SERVIR por personas naturales y jurídicas entre el 3 de enero y el 22 de octubre de 2024, se evidenció que la GDSRH no cumplió con los plazos establecidos en la Directiva para la precalificación de la denuncia, la evaluación de su contenido y/o la emisión del oficio de resultados.

La omisión de dichos plazos contraviene lo dispuesto en los numerales pertinentes de la Directiva, que regulan los tiempos máximos para cada fase del procedimiento de supervisión no programada derivada de denuncias, afectando la oportunidad y eficacia del ejercicio de la atribución supervisora de SERVIR.

En el cuadro siguiente se resumen las actuaciones realizadas por la mencionada gerencia fuera del plazo señalado en la Directiva:

Cuadro n.° 1
Muestra de los registros de denuncias cuyas actuaciones no se realizaron dentro del plazo máximo

N°	Registro n.°	Expediente n.°	Fecha de presentación de denuncia	Precalificación de denuncia			Evaluación de denuncia			Etapa de resultados de supervisión			Días hábiles de retraso acumulados durante el proceso de supervisión
				Fecha máx. para realizar la precalificación (10 d.h.)	Fecha de emisión de la precalificación	Días hábiles de retraso	Fecha máxima para la evaluación de la denuncia (10 d.h)	Fecha del documento resultante de la evaluación de la denuncia	Días hábiles de retraso	Fecha máxima para la evaluación y emisión del OR (20 + 10 d-h.)	Fecha de emisión del OR	Días hábiles de retraso	
1	2024-0000233	0568-2024	03/01/2024	17/01/2024	01/03/2024	32	15/03/2024	20/03/2024	3	16/05/2024	04/10/2024	95	130
2	2024-0000058	0573-2024	03/01/2024	17/01/2024	13/03/2024	40	27/03/2024	20/03/2024	-	16/05/2024	11/12/2024	136	176
3	2024-0000480	0046-2024	04/01/2024	18/01/2024	24/01/2024	4	7/02/2024	12/02/2024	3	08/04/2024	13/11/2024	147	154
4	2024-0000621	0082-2024	05/01/2024	19/01/2024	09/02/2024	15	23/02/2024	11/03/2024	11	04/06/2024	16/07/2024	29	55
5	2024-0000855	0033-2024	08/01/2024	22/01/2024	24/01/2024	2	7/02/2024	12/02/2024	3	08/04/2024	05/05/2024	18	23
6	2024-0002391	-	12/01/2024	26/01/2024	11/11/2024	194	-	-	-	-	-	-	194
7	2024-0002861	2182-2024	16/01/2024	30/01/2024	07/02/2025	246	21/02/2025	26/02/2025	3	08/05/2025	-	-	249
8	2024-0002768	0565-2024	16/01/2024	30/01/2024	01/03/2024	23	15/03/2024	20/03/2024	3	20/05/2024	25/07/2024	46	72
9	2024-0003223	0915-2024	17/01/2024	31/01/2024	12/04/2024	50	26/04/2024	08/07/2024	49	05/09/2024	05/12/2024	60	159
10	2024-0004004	1837-2024	19/01/2024	02/02/2024	20/01/2025	229	-	-	-	-	-	-	229
11	2024-0004126	2653-2024	22/01/2024	05/02/2024	30/12/2024	215	-	-	-	-	-	-	215
12	2024-0004122	1818-2024	22/01/2024	05/02/2024	26/03/2024	36	-	-	-	-	-	-	36
13	2024-0006737	0886-2024	01/02/2024	15/02/2024	10/05/2024	58	24/05/2024	09/06/2024	9	05/08/2024	30/10/2024	58	125
14	2024-0007050	-	02/02/2024	16/02/2024	28/11/2024	190	-	-	-	-	-	-	190
15	2024-0008391	0924-2024	09/02/2024	23/02/2024	28/05/2024	64	12/06/2024	08/07/2024	18	05/09/2024	16/12/2024	65	147
16	2024-0008654	0912-2024	12/02/2024	26/02/2024	12/04/2024	32	26/04/2024	09/06/2024	28	12/11/2024	14/04/2025	99	159
17	2024-0009280	2233-2024	15/02/2024	29/02/2024	24/03/2025	255	-	-	-	-	-	-	255
18	2024-0009716	0955-2024	19/02/2024	04/03/2024	21/05/2024	53	04/06/2024	20/09/2024	72	07/02/2025	07/02/2025	-	125
19	2024-0011051	0643-2024	27/02/2024	12/03/2024	11/04/2024	20	25/04/2024	10/05/2024	10	04/07/2024	20/12/2024	109	139
20	2024-0011269	2589-2024	28/02/2024	13/03/2024	29/12/2024	188	15/01/2025	16/01/2025	1	11/03/2025	28/04/2025	32	221
21	2024-0014949	0890-2024	18/03/2024	03/04/2024	02/05/2024	20	16/05/2024	16/05/2024	-	11/07/2024	19/11/2024	83	103
22	2024-0017704	1439-2024	31/03/2024	12/04/2024	21/11/2024	147	05/12/2024	02/12/2024	-	03/02/2025	24/03/2025	35	182
23	2024-0017788	1205-2024	01/04/2024	15/04/2024	05/07/2024	57	19/07/2024	04/11/2024	68	08/01/2025	11/12/2024	-	125
24	2024-0017724	0980-2024	01/04/2024	15/04/2024	28/05/2024	30	12/06/2024	16/12/2024	121	14/02/2025	28/04/2025	49	200
25	2024-0017930	1003-2024	01/04/2024	15/04/2024	27/06/2024	51	11/07/2024	05/11/2024	75	10/01/2025	09/04/2025	63	189

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

210012

N°	Registro n.°	Expediente n.°	Fecha de presentación de denuncia	Precalificación de denuncia			Evaluación de denuncia			Etapa de resultados de supervisión			Días hábiles de retraso acumulados durante el proceso de supervisión
				Fecha máx. para realizar la precalificación (10 d.h.)	Fecha de emisión de la precalificación	Días hábiles de retraso	Fecha máxima para la evaluación de la denuncia (10 d.h)	Fecha del documento resultante de la evaluación de la denuncia	Días hábiles de retraso	Fecha máxima para la evaluación y emisión del OR (20 + 10 d-h.)	Fecha de emisión del OR	Días hábiles de retraso	
26	2024-0018582	1001-2024	03/04/2024	17/04/2024	27/06/2024	49	11/07/2024	16/12/2024	100	18/02/2025	28/04/2025	47	196
27	2024-0019099	1331-2024	05/04/2024	19/04/2024	04/11/2024	131	20/11/2024	28/11/2024	6	31/01/2025	28/04/2025	59	196
28	2024-0019565	1206-2024	08/04/2024	22/04/2024	18/10/2024	120	04/11/2024	23/10/2024	-	26/12/2024	28/04/2025	82	202
29	2024-0021040	1374-2024	12/04/2024	26/04/2024	07/11/2024	129	25/11/2024	26/11/2024	1	29/01/2025	08/01/2025	-	130
30	2024-0017568	0721-2024	12/04/2024	26/04/2024	06/05/2024	5	20/05/2024	07/05/2024	-	02/07/2024	22/10/2024	73	77
31	2024-0023325	1075-2024	22/04/2024	07/05/2024	22/07/2024	53	09/08/2024	17/10/2024	46	17/12/2024	11/12/2024	-	99
32	2024-0024606	1288-2024	26/04/2024	13/05/2024	29/10/2024	113	13/11/2024	11/11/2024	-	16/01/2025	13/12/2024	-	113
33	2024-0024964	1289-2024	29/04/2024	14/05/2024	29/10/2024	112	13/11/2024	11/11/2024	-	17/01/2025	13/12/2024	-	112
34	2024-0025413	1263-2024	30/04/2024	15/05/2024	09/07/2024	38	24/07/2024	04/11/2024	66	08/01/2025	26/11/2024	-	104
35	2024-0026218	1178-2024	03/05/2024	17/05/2024	30/09/2024	90	16/10/2024	31/10/2024	11	-	-	-	101
36	2024-0030042	1068-2024	20/05/2024	03/06/2024	16/09/2024	69	30/09/2024	16/09/2024	-	21/11/2024	07/11/2024	-	69
37	2024-0035220	1292-2024	12/06/2024	26/06/2024	29/10/2024	82	13/11/2024	12/11/2024	-	17/01/2025	13/12/2024	-	82
38	2024-0037520	1049-2024	21/06/2024	05/07/2024	11/07/2024	4	30/07/2024	09/09/2024	27	04/11/2024	05/12/2024	21	52
39	2024-0037823	1320-2024	24/06/2024	08/07/2024	07/11/2024	80	25/11/2024	26/11/2024	1	29/01/2025	10/01/2025	-	81
40	2024-0038451	1222-2024	26/06/2024	10/07/2024	09/07/2024	-	24/07/2024	04/11/2024	66	09/01/2025	16/12/2024	-	66
41	2024-0039189	1048-2024	28/06/2024	12/07/2024	05/07/2024	-	19/07/2024	23/09/2024	41	22/11/2024	08/11/2024	-	41
42	2024-0039423	2148-2024	01/07/2024	15/07/2024	19/12/2024	101	10/01/2025	13/01/2025	1	-	-	-	102
43	2024-0052483	1482-2024	28/08/2024	12/09/2024	28/11/2024	50	16/12/2024	20/12/2024	4	19/02/2025	28/04/2025	46	100
44	2024-0064709	1351-2024	22/10/2024	06/11/2024	06/11/2024	-	22/11/2024	28/11/2024	4	03/02/2025	24/01/2025	-	4

OR: Oficio de resultados
d.h.: días hábiles
Fuente: Registro de denuncias presentadas ante SERVIR.
Elaborado por: Comisión auditora.

ABOGADO
JEFE DE COMISIÓN
SUPERVISOR
JEFE DEL OCI

00013

Conforme se aprecia en el cuadro n.° 1, que presenta la muestra de 44 denuncias analizadas, presentadas ante SERVIR durante el periodo comprendido entre el 3 de enero y el 22 de octubre de 2024, la GDSRH excedió los plazos máximos establecidos en la Directiva, en las distintas actividades que comprenden el proceso de supervisión no programada en atención a hechos denunciados.

En la precalificación de la denuncia, se advierte retrasos de hasta 255 días hábiles superando el límite de 10 días hábiles previsto en el artículo 16.1 de la Directiva. En la evaluación de la denuncia, las demoras alcanzaron hasta 121 días hábiles adicionales al plazo de 10 días hábiles establecido en el art. 17.1, lo que postergó la decisión de iniciar supervisión (oficio de inicio) o archivar motivadamente, incrementando el riesgo de que situaciones irregulares permanezcan sin tratamiento oportuno. Finalmente, en la etapa de resultados (emisión del Oficio de Resultados - OR), se verificaron demoras de hasta 147 días hábiles respecto del plazo máximo de 30 días hábiles (20 + 10) contemplado en los arts. 31 y 32; en algunos expedientes, incluso no se había emitido el OR al 28 de abril de 2025, fecha que corresponde a la remisión de los registros de las denuncias.

A efectos de precisar los incumplimientos de plazo, a continuación, se detalla el análisis individual de cada una de las actividades del proceso de supervisión no programada en atención a hechos denunciados.

A.1 Precalificación de denuncia

La precalificación de las denuncias constituye la primera acción del proceso y tiene como finalidad verificar si estas cumplen con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 15 de la Directiva para ser admitidas a trámite[2]. De acuerdo con lo señalado en el numeral 16.1 del artículo 16 de la citada norma, dicha actividad debe ejecutarse dentro del plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia.

Sin embargo, del análisis efectuado a los registros y la información proporcionada mediante el memorando n.° 000372-2025-SERVIR-GDSRH de 14 de marzo de 2025 **(Apéndice n.° 5)**, se evidenció que, en 41 de las 44 denuncias incluidas en el cuadro n.° 1 (equivalente al 93% de la muestra), la GDSRH no realizó la precalificación dentro del plazo establecido.

El cuadro siguiente presenta un resumen de los datos extraídos, destacando las fechas de presentación de la denuncia, el plazo máximo establecido y la fecha efectiva de precalificación, así como los días hábiles de retraso identificados en esta actividad del proceso.

[2] ***Artículo 15. Requisitos mínimos de la denuncia***
Para su admisión, la denuncia debe contener como mínimo:
a) Nombre de la entidad pública denunciada.
b) Nombre e identificación del/de la denunciante.
c) La precisión de la actuación que realizó u omitió realizar o del acto que emitió la entidad pública, con la que incumpliría las normas y/o políticas del SAGRH.
d) Dirección física y electrónica; a esta última se dirigen las comunicaciones al/a la denunciante.
e) Los medios probatorios que sustenten la denuncia.
f) Precisar si por los mismos hechos ha presentado algún recurso de apelación. De ser el caso, adjuntar la evidencia.
g) Precisar si por los mismos hechos ha interpuesto alguna demanda ante el Poder Judicial. De ser el caso, adjuntar la evidencia."

Cuadro n.° 2
Denuncias de la muestra cuya precalificación no fue realizada dentro del plazo máximo

N°	Registro n.°	Expediente n.°	Fecha de presentación de denuncia	Vencimiento plazo para la precalificación (10 d.h.)	Documento de precalificación	Fecha de documento de precalificación	Días hábiles de retraso
1	2024-0000855	0033-2024	08/01/2024	22/01/2024	Carta n.° 000049-2024-SERVIR-GDSRH	24/01/2024	2
2	2024-0000480	0046-2024	04/01/2024	18/01/2024	Carta n.° 000050-2024-SERVIR-GDSRH	24/01/2024	4
3	2024-0037520	1049-2024	21/06/2024	05/07/2024	Carta n.° 002741-2024-SERVIR-GDSRH	11/07/2024	4
4	2024-0017568	0721-2024	12/04/2024	26/04/2024	Oficio n.° 003074-2024-SERVIR-GDSRH	06/05/2024	5
5	2024-0000621	0082-2024	05/01/2024	19/01/2024	Carta n.° 000144-2024-SERVIR-GDSRH	09/02/2024	15
6	2024-0011051	0643-2024	27/02/2024	12/03/2024	Carta n.° 001492-2024-SERVIR-GDSRH	11/04/2024	20
7	2024-0014949	0890-2024	18/03/2024	03/04/2024	Carta n.° 002047-2024-SERVIR-GDSRH	02/05/2024	20
8	2024-0002768	0565-2024	16/01/2024	30/01/2024	Carta n.° 000415-2024-SERVIR-GDSRH	01/03/2024	23
9	2024-0017724	0980-2024	01/04/2024	15/04/2024	Carta n.° 002379-2024-SERVIR-GDSRH	28/05/2024	30
10	2024-0000233	0568-2024	03/01/2024	17/01/2024	Carta n.° 000435-2024-SERVIR-GDSRH	01/03/2024	32
11	2024-0008654	0912-2024	12/02/2024	26/02/2024	Carta n.° 001540-2024-SERVIR-GDSRH	12/04/2024	32
12	2024-0004122	1818-2024	22/01/2024	05/02/2024	Carta n.° 001100-2024-SERVIR-GDSRH	26/03/2024	36
13	2024-0025413	1263-2024	30/04/2024	15/05/2024	Carta n.° 002725-2024-SERVIR-GDSRH	09/07/2024	38
14	2024-0000058	0573-2024	03/01/2024	17/01/2024	Carta n.° 000690-2024-SERVIR-GDSRH	13/03/2024	40
15	2024-0018582	1001-2024	03/04/2024	17/04/2024	Carta n.° 002629-2024-SERVIR-GDSRH	27/06/2024	49
16	2024-0003223	0915-2024	17/01/2024	31/01/2024	Carta n.° 001561-2024-SERVIR-GDSRH	12/04/2024	50
17	2024-0052483	1482-2024	28/08/2024	12/09/2024	Carta n.° 003852-2024-SERVIR- GDSRH	28/11/2024	50
18	2024-0017930	1003-2024	01/04/2024	15/04/2024	Carta n.° 002626-2024-SERVIR-GDSRH	27/06/2024	51
19	2024-0009716	0955-2024	19/02/2024	04/03/2024	Carta n.° 002345-2024-SERVIR-GDSRH	21/05/2024	53
20	2024-0023325	1075-2024	22/04/2024	07/05/2024	Carta n.° 002806-2024-SERVIR-GDSRH	22/07/2024	53
21	2024-0017788	1205-2024	01/04/2024	15/04/2024	Carta n.° 002699-2024-SERVIR-GDSRH	05/07/2024	57
22	2024-0006737	0886-2024	01/02/2024	15/02/2024	Carta n.° 002245-2024-SERVIR-GDSRH	10/05/2024	58
23	2024-0008391	0924-2024	09/02/2024	23/02/2024	Carta n.° 002368-2024-SERVIR-GDSRH	28/05/2024	64
24	2024-0030042	1068-2024	20/05/2024	03/06/2024	Carta n.° 002978-2024-SERVIR-GDSRH	16/09/2024	69
25	2024-0037823	1320-2024	24/06/2024	08/07/2024	Carta n.° 003532-2024-SERVIR-GDSRH	07/11/2024	80
26	2024-0035220	1292-2024	12/06/2024	26/06/2024	Carta n.° 003320-2024-SERVIR-GDSRH	29/10/2024	82
27	2024-0026218	1178-2024	03/05/2024	17/05/2024	Carta n.° 003086-2024-SERVIR-GDSRH	30/09/2024	90
28	2024-0039423	2148-2024	01/07/2024	15/07/2024	Carta n.° 004317-2024-SERVIR-GDSRH	19/12/2024	101
29	2024-0024964	1289-2024	29/04/2024	14/05/2024	Carta n.° 003345-2024-SERVIR-GDSRH	29/10/2024	112
30	2024-0024606	1288-2024	26/04/2024	13/05/2024	Carta n.° 003346-2024-SERVIR-GDSRH	29/10/2024	113
31	2024-0019565	1206-2024	08/04/2024	22/04/2024	Carta n.° 003176-2024-SERVIR-GDSRH	18/10/2024	120
32	2024-0021040	1374-2024	12/04/2024	26/04/2024	Carta n.° 003524-2024-SERVIR-GDSRH	07/11/2024	129
33	2024-0019099	1331-2024	05/04/2024	19/04/2024	Carta n.° 003439-2024-SERVIR-GDSRH	04/11/2024	131
34	2024-0017704	1439-2024	31/03/2024	12/04/2024	Carta n.° 003724-2024-SERVIR-GDSRH	21/11/2024	147
35	2024-0011269	2589-2024	28/02/2024	13/03/2024	Carta n.° 004709-2024-SERVIR-GDSRH	29/12/2024	188

N°	Registro n.°	Expediente n.°	Fecha de presentación de denuncia	Vencimiento plazo para la precalificación (10 d.h.)	Documento de precalificación	Fecha de documento de precalificación	Días hábiles de retraso
36	2024-0007050	-	02/02/2024	16/02/2024	Carta n.° 003865-2024-SERVIR-GDSRH	28/11/2024	190
37	2024-0002391	-	12/01/2024	26/01/2024	Carta n.° 003580-2024-SERVIR-GDSRH	11/11/2024	194
38	2024-0004126	2653-2024	22/01/2024	05/02/2024	Carta n.° 004732-2024-SERVIR-GDSRH	30/12/2024	215
39	2024-0004004	1837-2024	19/01/2024	02/02/2024	Carta n.° 000255-2025-SERVIR-GDSRH	20/01/2025	229
40	2024-0002861	2182-2024	16/01/2024	30/01/2024	Carta n.° 000571-2025-SERVIR-GDSRH	07/02/2025	246
41	2024-0009280	2233-2024	15/02/2024	29/02/2024	Carta n.° 001266-2025-SERVIR-GDSRH	24/03/2025	255

Fuente: Registro de denuncias presentadas ante SERVIR.
Elaborado por: Comisión auditora.

Conforme se aprecia en el cuadro precedente, las denuncias analizadas evidencian retrasos en la precalificación, llegando en algunos casos a acumular hasta 255 días hábiles de demora respecto al plazo normativo de 10 días hábiles establecido en el numeral 16.1 del artículo 16 de la Directiva, esto es, una demora equivalente a más de 25 veces el plazo previsto, lo que para el administrado significa una espera de casi de 12 meses en lugar de los 10 días establecidos. Lo señalado evidencia un incumplimiento reiterado y significativo de los plazos procedimentales, que compromete la oportunidad y eficacia del proceso de supervisión no programada en atención a denuncias, limitando con ello el adecuado y oportuno ejercicio de la atribución supervisora de SERVIR.

A efectos de facilitar el análisis del incumplimiento y sus patrones de ocurrencia, se ha procedido a agrupar las denuncias en 4 categorías, según el rango de días hábiles de retraso identificados en la emisión del documento de precalificación, conforme se muestra en el siguiente apartado:

- Las denuncias ubicadas dentro del **primer grupo** son las signadas con registros n.os 2024-0000855, 2024-0000480, 2024-0037520, 2024-0017568, 2024-0000621, 2024-0011051, 2024-0014949, 2024-0002768, 2024-0017724, 2024-0000233, 2024-0008654, las cuales se encuentran referidas a presuntos incumplimientos de las normas y/o políticas del SAGRH tales como: negación de solicitud de teletrabajo, no elevación de apelación al Tribunal del Servicio Civil, incumplimiento de los dispuesto en la Ley n.° 31131, falta de compensación de horas en sobretiempo, incumplimiento de resolución administrativa, abuso de poder, incumplimiento de pago de otros beneficios, incumplimiento de normas de encargo de funciones, incumplimiento de pago de vacaciones y despido arbitrario. En todos los casos señalados, se verificó que la precalificación de las denuncias fue realizada fuera del plazo normativo de 10 días hábiles, registrándose retrasos de **hasta 32 días hábiles**, en contravención a lo establecido en el numeral 16.1 de la Directiva.

- De igual manera, las denuncias ubicadas dentro del **segundo grupo** son las signadas con registros n.os 2024-0004122, 2024-0025413, 2024-0000058, 2024-0018582, 2024-0003223, 2024-0052483, 2024-0017930, 2024-0009716, 2024-0023325 y 2024-0017788, las cuales se encuentran referidas a presuntos incumplimientos de las normas y políticas del SAGRH tales como: incumplimiento del perfil de puesto, no elevación de apelación al Tribunal del Servicio Civil, incumplimiento de pago de vacaciones, descuento indebido, falta de pago completo

y oportuno de la remuneración, incumplimiento de funciones, incumplimiento de pago de otros beneficios, incumplimiento de convenio colectivo/laudo e incumplimiento de resolución del Tribunal del Servicio Civil. En todos estos casos, la precalificación fue realizada con retrasos que fluctuaron **entre 36 y 57 días hábiles**, vulnerando el plazo establecido en el numeral 16.1 de la Directiva.

- Por su parte, las denuncias ubicadas dentro del **tercer grupo** son las signadas con registros n.os 2024-0006737, 2024-0008391, 2024-0030042, 2024-0037823, 2024-0035220, 2024-0026218, 2024-0039423, 2024-0024964, 2024-0024606 y 2024-0019565, las cuales se encuentran referidas a presuntos incumplimientos de las normas y/o políticas del SAGRH tales como: incumplimiento de pago de vacaciones, no elevación de apelación al Tribunal del Servicio Civil, negación al pago de vacaciones truncas, incumplimiento de pago de beneficios sociales e incumplimiento de procedimiento de negociación colectiva. En este conjunto de denuncias, los retrasos en la precalificación oscilaron **entre 58 y 120 días hábiles**, excediendo sustancialmente el límite de 10 días hábiles, en contravención a lo establecido en el numeral 16.1 de la Directiva.

- Finalmente, las denuncias ubicadas dentro del **cuarto grupo** son las signadas con registros n.os 2024-0021040, 2024-0019099, 2024-0017704, 2024-0011269, 2024-0007050, 2024-0002391, 2024-0004126, 2024-0004004, 2024-0002861 y 2024-0009280, las cuales se encuentran referidas a presuntos incumplimientos de las normas y/o políticas del SAGRH tales como: incumplimiento de resolución del Tribunal del Servicio Civil, incumplimiento de pago de CTS, incumplimiento de normas en designación de funcionarios, cambio de modalidad de contratación, incumplimiento de las bases o lineamientos, aplicación de causal de extinción sin justificación, incumplimiento de las normas de desplazamiento, falta de pago completo y oportuno de la remuneración, inobservancia de lo dispuesto en el Reglamento del Decreto Legislativo n.° 1057 e incumplimiento de requisitos de perfil de puesto. En estos casos, la precalificación fue efectuada con demoras que van **desde 129 hasta 255 días hábiles**, constituyendo incumplimientos a la normativa aplicable y evidenciando una afectación a la oportunidad del proceso de supervisión, en contravención a lo establecido en el numeral 16.1 de la Directiva.

Como se observa del análisis efectuado, la normativa vigente establece un plazo máximo de 10 días hábiles para la realización de la precalificación de una denuncia, contados desde el día siguiente de la fecha de su presentación. No obstante, en los 41 registros detallados en el cuadro n.° 2, se verificó que dicho plazo no fue cumplido, identificándose retrasos de hasta 255 días hábiles adicionales al plazo establecido. Esta situación refleja que la revisión asociada a la precalificación, respecto a las denuncias comprendidas en la muestra, no se desarrolló dentro del marco temporal establecido en la Directiva. Los retrasos identificados variaron en cada caso, y se encuentran documentados en los respectivos registros institucionales.

Adicionalmente, en relación con la gestión de los registros incluidos en la muestra, se identificó según la información proporcionada por la Oficina de Recursos Humanos que, durante el período evaluado, el puesto de Gerente de la GDSRH fue ejercido por 3 distintos servidores. Este dato se consigna en el cuadro siguiente:

Cuadro n.° 3
Personal que ejerció el cargo de Gerentes de la GDSRH durante el plazo máximo de atención de casos con precalificación extemporánea

N°	Registro n.°	Expediente n.°	Fecha de presentación de denuncia	Plazo máximo para la precalificación según directiva	Cristian Collins León Vilela	Eduardo Jaime Alfaro Esparza	Mariel Herrera Llerena
1	2024-0000855	0033-2024	08/01/2024	22/01/2024	X	-	-
2	2024-0000480	0046-2024	04/01/2024	18/01/2024	X	-	-
3	2024-0037520	1049-2024	21/06/2024	05/07/2024	X	-	-
4	2024-0017568	0721-2024	12/04/2024	26/04/2024	-	X	-
5	2024-0000621	0082-2024	05/01/2024	19/01/2024	X	-	-
6	2024-0011051	0643-2024	27/02/2024	12/03/2024	X	-	-
7	2024-0014949	0890-2024	18/03/2024	03/04/2024	X	-	-
8	2024-0002768	0565-2024	16/01/2024	30/01/2024	X	-	-
9	2024-0017724	0980-2024	01/04/2024	15/04/2024	X	X	-
10	2024-0000233	0568-2024	03/01/2024	17/01/2024	X	-	-
11	2024-0008654	0912-2024	12/02/2024	26/02/2024	X	-	-
12	2024-0004122	1818-2024	22/01/2024	05/02/2024	X	-	-
13	2024-0025413	1263-2024	30/04/2024	15/05/2024	X	-	-
14	2024-0000058	0573-2024	03/01/2024	17/01/2024	X	-	-
15	2024-0018582	1001-2024	03/04/2024	17/04/2024	X	X	-
16	2024-0003223	0915-2024	17/01/2024	31/01/2024	X	-	-
17	2024-0052483	1482-2024	28/08/2024	12/09/2024	-	-	X
18	2024-0017930	1003-2024	01/04/2024	15/04/2024	X	X	-
19	2024-0009716	0955-2024	19/02/2024	04/03/2024	X	-	-
20	2024-0023325	1075-2024	22/04/2024	07/05/2024	X	X	-
21	2024-0017788	1205-2024	01/04/2024	15/04/2024	X	X	-
22	2024-0006737	0886-2024	01/02/2024	15/02/2024	X	-	-
23	2024-0008391	0924-2024	09/02/2024	23/02/2024	X	-	-
24	2024-0030042	1068-2024	20/05/2024	03/06/2024	X	-	-
25	2024-0037823	1320-2024	24/06/2024	08/07/2024	X	-	-
26	2024-0035220	1292-2024	12/06/2024	26/06/2024	X	-	-
27	2024-0026218	1178-2024	03/05/2024	17/05/2024	X	-	-
28	2024-0039423	2148-2024	01/07/2024	15/07/2024	X	-	-
29	2024-0024964	1289-2024	29/04/2024	14/05/2024	X	-	-
30	2024-0024606	1288-2024	26/04/2024	13/05/2024	X	-	-
31	2024-0019565	1206-2024	08/04/2024	22/04/2024	X	X	-
32	2024-0021040	1374-2024	12/04/2024	26/04/2024	-	X	-
33	2024-0019099	1331-2024	05/04/2024	19/04/2024	X	X	-
34	2024-0017704	1439-2024	31/03/2024	12/04/2024	X	X	-
35	2024-0011269	2589-2024	28/02/2024	13/03/2024	X	-	-
36	2024-0007050	-	02/02/2024	16/02/2024	X	-	-
37	2024-0002391	-	12/01/2024	26/01/2024	X	-	-
38	2024-0004126	2653-2024	22/01/2024	05/02/2024	X	-	-
39	2024-0004004	1837-2024	19/01/2024	02/02/2024	X	-	-
40	2024-0002861	2182-2024	16/01/2024	30/01/2024	X	-	-
41	2024-0009280	2233-2024	15/02/2024	29/02/2024	X	-	-

Fuente: Registros de las denuncias presentadas ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil; asimismo, designaciones y encargaturas efectuadas con Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.os 000105-2021-SERVIR-PE, 000099-2024-SERVIR-PE y 000131-2024-SERVIR-PE, del 11 de julio de 2021, 31 de julio de 2024 y 16 de octubre de 2024, respectivamente, así como con Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000072-2024-SERVIR-GG-ORH de 11 de abril de 2024.
Elaborado por: Comisión auditora.

Tal como se puede apreciar del cuadro precedente, durante el periodo comprendido entre las fechas de presentación de las denuncias y el vencimiento del plazo máximo

para la precalificación, los señores Cristian Collins León Vilela[3], Eduardo Jaime Alfaro Esparza[4] y Mariel Herrera Llerena[5] estuvieron designados en el puesto de gerente de GDSRH o encargados de las funciones del mismo, siendo responsables de conducir las acciones correspondientes para la precalificación oportuna en el marco del proceso de supervisión.

Asimismo, se identificó que el señor Hernán Roberto Tenicela Ninamango[6], en su condición de ejecutivo de Supervisión y Fiscalización de la GDSRH, suscribió las cartas y oficios comunicando el resultado de la precalificación de 38 denuncias signadas con registro n.os 2024-0000855, 2024-0000480, 2024-0037520, 2024-0017568, 2024-0000621, 2024-0011051, 2024-0014949, 2024-0002768, 2024-0017724, 2024-0000233, 2024-0008654, 2024-0004122, 2024-0025413, 2024-0000058, 2024-0018582, 2024-0003223, 2024-0052483, 2024-0017930, 2024-0009716, 2024-0023325, 2024-0017788, 2024-0006737, 2024-0008391, 2024-0030042, 2024-0037823, 2024-0035220, 2024-0026218, 2024-0039423, 2024-0024964, 2024-0024606, 2024-0019565, 2024-0021040, 2024-0019099, 2024-0011269, 2024-0007050, 2024-0002391, 2024-0004004 y 2024-0009280, excediendo el plazo máximo de 10 días hábiles dispuesto en la normativa aplicable, ocasionando que dichos documentos se emitieran con una demora de hasta 255 días hábiles adicionales al plazo previsto.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 16.1 del artículo 16 la Directiva vigente, la precalificación de las denuncias debe realizarse en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación. Asimismo, conforme al artículo 8 de la misma normativa, las acciones de supervisión (en el presente caso, de supervisión no programada) se encuentran a cargo de la GDSRH[7].

No obstante, en los 41 registros revisados, la referida precalificación no se efectuó dentro del plazo establecido, identificándose demoras que incluso, en algunos casos, alcanzaron hasta 255 días hábiles.

A.2 Evaluación de denuncia

La evaluación de la denuncia comprende el análisis del contenido de la misma, así como de la documentación e información disponible, a fin de determinar si corresponde emitir un oficio de inicio de supervisión, comunicación de visita de supervisión o, en su

---

3 Quien fue designado en el puesto de gerente de la GDSRH del 16 de julio del 2021 al 16 de julio de 2024, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000105-2021-SERVIR-PE y memorando n.° 001072-2024-SERVIR-GG-ORH, de 11 de julio de 2021 y 4 de julio de 2024, respectivamente.

4 A quien se le encargó las funciones del puesto de gerente de la GDSRH del 12 al 28 de abril de 2024 (por descanso vacacional del titular), de acuerdo a la Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000072-2024-SERVIR-GG-ORH de 11 de abril de 2024.

5 Quien fue designada temporalmente en el puesto de gerente de la GDSRH del 1 de agosto al 16 de octubre de 2024, de acuerdo a la Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.os 000099-2024-SERVIR-PE y 000131-2024-SERVIR-PE, de 31 de julio y 16 de octubre de 2024, respectivamente.

6 Quien fue designado en el puesto de ejecutivo de Supervisión y Fiscalización de la GDSRH del 3 de octubre de 2023 a la fecha, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000191-2023-SERVIR-PE de 2 de octubre de 2023.

7 Al respecto, el numeral 16.1 de la Directiva establece que, si producto de la precalificación se admite la denuncia, el ejecutivo comunica la admisión en la dirección electrónica indicada en la denuncia. En caso se advierta que no corresponde el ejercicio de la atribución supervisora de SERVIR, el numeral 16.3 de la Directiva establece que el Gerente de la GDSRH emite un documento motivado de archivo, en cuyo caso, además el Gerente de la GDSRH dispone su notificación al denunciante, siendo el Ejecutivo quien comunica el resultado.

defecto, un documento debidamente motivado que disponga su archivo. Esta actividad debe realizarse dentro del plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente de admisión a trámite de la denuncia, según lo dispuesto en el numeral 17.1 del artículo 17 de la Directiva.

Como resultado de la revisión, se identificó que, en 29 de las 44 denuncias señaladas en el cuadro n.° 1 (equivalente el 66% de la muestra), la GDSRH no realizó dicha evaluación dentro del plazo establecido por la normativa aplicable.

A continuación, se presenta un resumen de la información correspondiente a dichas denuncias admitidas, cuya evaluación fue efectuada fuera del plazo máximo previsto en la Directiva:

Cuadro n.° 4
Muestra de denuncias admitidas con evaluación extemporánea

N°	Registro n.°	Expediente n.°	Documento de admisión de denuncia	Fecha de emisión de documento de admisión	Plazo máximo para evaluación (10 d.h)	Documento resultante de la evaluación	Fecha de documento resultante de la evaluación	Días hábiles de retraso
1	2024-0021040	1374-2024	Carta n.° 003524-2024-SERVIR-GDSRH	07/11/2024	25/11/2024	Oficio n.° 008070-2024-SERVIR-GDSRH	26/11/2024	1
2	2024-0037823	1320-2024	Carta n.° 003532-2024-SERVIR-GDSRH	07/11/2024	25/11/2024	Oficio n.° 008066-2024-SERVIR-GDSRH	26/11/2024	1
3	2024-0039423	2148-2024	Carta n.° 004317-2024-SERVIR-GDSRH	19/12/2024	10/01/2025	Carta n.° 000156-2025-SERVIR-GDSRH	13/01/2025	1
4	2024-0011269	2589-2024	Carta n.° 004709-2024-SERVIR-GDSRH	29/12/2024	15/01/2025	Oficio n.° 000262-2025-SERVIR-GDSRH	16/01/2025	1
5	2024-0000855	0033-2024	Carta n.° 000049-2024-SERVIR-GDSRH	24/01/2024	07/02/2024	Oficio n.° 000611-2024-SERVIR-GDSRH	12/02/2024	3
6	2024-0000233	0568-2024	Carta n.° 000435-2024-SERVIR-GDSRH	01/03/2024	15/03/2024	Oficio n.° 001614-2024-SERVIR-GDSRH	20/03/2024	3
7	2024-0002861	2182-2024	Carta n.° 000571-2025-SERVIR-GDSRH	07/02/2025	21/02/2025	Oficio n.° 001033-2025-SERVIR-GDSRH	26/02/2025	3
8	2024-0000480	0046-2024	Carta n.° 000050-2024-SERVIR-GDSRH	24/01/2024	07/02/2024	Oficio n.° 000609-2024-SERVIR-GDSRH	12/02/2024	3
9	2024-0002768	0565-2024	Carta n.° 000415-2024-SERVIR-GDSRH	01/03/2024	15/03/2024	Oficio n.° 001612-2024-SERVIR-GDSRH	20/03/2024	3
10	2024-0064709	1351-2024	Carta n.° 003508-2024-SERVIR-GDSRH	06/11/2024	22/11/2024	Oficio n.° 008160-2024-SERVIR-GDSRH	28/11/2024	4
11	2024-0052483	1482-2024	Carta n.° 003852-2024-SERVIR-GDSRH	28/11/2024	16/12/2024	Oficio n.° 008774-2024-SERVIR-GDSRH	20/12/2024	4
12	2024-0019099	1331-2024	Carta n.° 003439-2024-SERVIR-GDSRH	04/11/2024	20/11/2024	Oficio n.° 008141-2024-SERVIR-GDSRH	28/11/2024	6
13	2024-0006737	0886-2024	Carta n.° 002245-2024-SERVIR-GDSRH	10/05/2024	24/05/2024	Oficio n.° 003967-2024-SERVIR-GDSRH	09/06/2024	9
14	2024-0011051	0643-2024	Carta n.° 001492-2024-SERVIR-GDSRH	11/04/2024	25/04/2024	Oficio n.° 003354-2024-SERVIR-GDSRH	10/05/2024	10
15	2024-0000621	0082-2024	Carta n.° 000144-2024-SERVIR-GDSRH	09/02/2024	23/02/2024	Oficio n.° 001392-2024-SERVIR-GDSRH	11/03/2024	11
16	2024-0026218	1178-2024	Carta n.° 003086-2024-SERVIR-GDSRH	30/09/2024	16/10/2024	Carta n.° 003413-2024-SERVIR-GDSRH	31/10/2024	11
17	2024-0008391	0924-2024	Carta n.° 002368-2024-SERVIR-GDSRH	28/05/2024	12/06/2024	Oficio n.° 004690-2024-SERVIR-GDSRH	08/07/2024	18
18	2024-0037520	1049-2024	Carta n.° 002741-2024-SERVIR-GDSRH	11/07/2024	30/07/2024	Oficio n.° 006144-2024-SERVIR-GDSRH	09/09/2024	27
19	2024-0008654	0912-2024	Carta n.° 001540-2024-SERVIR-GDSRH	12/04/2024	26/04/2024	Oficio n.° 003997-2024-SERVIR-GDSRH	09/06/2024	28
20	2024-0039189	1048-2024	Carta n.° 002693-2024-GDSRH	05/07/2024	19/07/2024	Oficio n.° 006501-2024-SERVIR-GDSRH	23/09/2024	41
21	2024-0023325	1075-2024	Carta n.° 002806-2024-SERVIR-GDSRH	22/07/2024	09/08/2024	Oficio n.° 007028-2024-SERVIR-GDSRH	17/10/2024	46
22	2024-0003223	0915-2024	Carta n.° 001561-2024-SERVIR-GDSRH	12/04/2024	26/04/2024	Oficio n.° 004692-2024-SERVIR-GDSRH	08/07/2024	49
23	2024-0025413	1263-2024	Carta n.° 002725-2024-SERVIR-GDSRH	09/07/2024	24/07/2024	Oficio n.° 007354-2024-SERVIR-GDSRH	04/11/2024	66
24	2024-0038451	1222-2024	Carta n.° 002716-2024-SERVIR-GDSRH	09/07/2024	24/07/2024	Oficio n.° 007374-2024-SERVIR-GDSRH	04/11/2024	66
25	2024-0017788	1205-2024	Carta n.° 002699-2024-SERVIR-GDSRH	05/07/2024	19/07/2024	Oficio n.° 007368-2024-SERVIR-GDSRH	04/11/2024	68

N°	Registro n.°	Expediente n.°	Documento de admisión de denuncia	Fecha de emisión de documento de admisión	Plazo máximo para evaluación (10 d.h)	Documento resultante de la evaluación	Fecha de documento resultante de la evaluación	Días hábiles de retraso
26	2024-0009716	0955-2024	Carta n.° 002345-2024-SERVIR-GDSRH	21/05/2024	04/06/2024	Oficio n.° 006438-2024-SERVIR-GDSRH	20/09/2024	72
27	2024-0017930	1003-2024	Carta n.° 002626-2024-SERVIR-GDSRH	27/06/2024	11/07/2024	Oficio n.° 007412-2024-SERVIR-GDSRH	05/11/2024	75
28	2024-0018582	1001-2024	Carta n.° 002629-2024-SERVIR-GDSRH	27/06/2024	11/07/2024	Oficio n.° 008479-2024-SERVIR-GDSRH	16/12/2024	100
29	2024-0017724	0980-2024	Carta n.° 002379-2024-SERVIR-GDSRH	28/05/2024	12/06/2024	Oficio n.° 008489-2024-SERVIR-GDSRH	16/12/2024	121

Fuente: Registro de denuncias presentadas ante SERVIR.
Elaborado por: Comisión auditora.

Del análisis del cuadro precedente se advierte que las denuncias admitidas a trámite presentaron diversos niveles de retraso en la etapa de evaluación, los cuales oscilaron entre 1 y 121 días hábiles, superando en todos los casos el plazo máximo de 10 días hábiles establecido en la normativa aplicable. Este plazo corresponde al periodo que transcurre desde el día siguiente de la emisión del documento de admisión hasta la fecha en que debe emitirse el pronunciamiento correspondiente, ya sea a través del oficio de inicio de supervisión o del acto que disponga el archivo de la denuncia.

Con el propósito de facilitar la comprensión de los resultados observados, las denuncias han sido agrupadas en tres categorías diferenciadas según el número de días hábiles de retraso registrados en la etapa de evaluación:

- Las denuncias ubicadas dentro del **primer grupo** son las signadas con registros n.os 2024-0021040, 2024-0037823, 2024-0039423, 2024-0011269, 2024-0000855, 2024-0000233, 2024-0002861, 2024-0000480 y 2024-0002768. En estos casos, la evaluación fue efectuada con una demora comprendida entre 1 y 3 días hábiles respecto al plazo máximo de 10 días hábiles establecido en el numeral 17.1 del artículo 17 de la Directiva.

- Por su parte, las denuncias ubicadas dentro del **segundo grupo** son las signadas con registros n.os 2024-0064709, 2024-0052483, 2024-0019099, 2024-0006737, 2024-0011051, 2024-0000621, 2024-0026218, 2024-0008391, 2024-0037520 y 2024-0008654. En todos estos casos, la evaluación fue realizada con una demora que osciló entre 4 y 28 días hábiles, superando el límite previsto en el numeral 17.1 del artículo 17 de la Directiva.

- Asimismo, las denuncias ubicadas dentro del **tercer grupo** son las signadas con registros n.os 2024-0039189, 2024-0023325, 2024-0003223, 2024-0025413, 2024-0038451, 2024-0017788, 2024-0009716, 2024-0017930, 2024-0018582 y 2024-0017724. La evaluación en estos casos se realizó con un retraso que varió entre 41 y 121 días hábiles, representando los mayores desfases detectados en la muestra analizada, contraviniendo lo establecido en el numeral 17.1 del artículo 17 de la Directiva.

Como se advierte del análisis efectuado, la normativa vigente establece un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la admisión a trámite para llevar a cabo la evaluación de las denuncias. No obstante, en los 29 registros detallados en el cuadro n.° 4 no se evidenció cumplimiento con dicho plazo, observándose retrasos que oscilaron entre 1 y 121 días hábiles. Estos hechos contravienen el plazo regulatorio por parte de la GDSRH, lo cual se refleja en una

acumulación de tiempos administrativos, afectando la oportunidad y eficacia del proceso de supervisión ante presuntos incumplimientos en el ámbito del SAGRH.

En relación con la gestión de los registros comprendidos en la muestra de denuncias cuya evaluación no se realizó dentro del plazo máximo previsto por la normativa vigente, se identificó, con base en la información proporcionada por la Oficina de Recursos Humanos, que durante el periodo evaluado el puesto de Gerente de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos fue ocupado por 5 servidores distintos, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro n.° 5
Personal que ejerció el cargo de Gerentes de la GDSRH durante la evaluación extemporánea de denuncias admitidas

N°	Registro n.°	Expediente n.°	Fecha de admisión a trámite	Plazo máximo para evaluación	Cristian Collins León Vilela	Eduardo Jaime Alfaro Esparza	Gladys Elizabeth Ferreira Pinto	Mariel Herrera Llerena	Hernán Tenicela Ninamango
1	2024-0021040	1374-2024	07/11/2024	25/11/2024	–	–	–	X	–
2	2024-0037823	1320-2024	07/11/2024	25/11/2024	–	–	–	X	–
3	2024-0039423	2148-2024	19/12/2024	10/01/2025	–	–	–	X	X
4	2024-0011269	2589-2024	29/12/2024	15/01/2025	–	–	–	X	X
5	2024-0000855	0033-2024	24/01/2024	07/02/2024	X	–	–	–	–
6	2024-0000233	0568-2024	01/03/2024	15/03/2024	X	–	–	–	–
7	2024-0002861	2182-2024	07/02/2025	21/02/2025	–	–	–	X	X
8	2024-0000480	0046-2024	24/01/2024	07/02/2024	X	–	–	–	–
9	2024-0002768	0565-2024	01/03/2024	15/03/2024	X	–	–	–	–
10	2024-0064709	1351-2024	06/11/2024	22/11/2024	–	–	–	X	–
11	2024-0052483	1482-2024	28/11/2024	16/12/2024	–	–	–	X	–
12	2024-0019099	1331-2024	04/11/2024	20/11/2024	–	–	–	X	–
13	2024-0006737	0886-2024	10/05/2024	24/05/2024	X	–	–	–	–
14	2024-0011051	0643-2024	11/04/2024	25/04/2024	–	X	–	–	–
15	2024-0000621	0082-2024	09/02/2024	23/02/2024	X	–	–	–	–
16	2024-0026218	1178-2024	30/09/2024	16/10/2024	–	–	–	X	–
17	2024-0008391	0924-2024	28/05/2024	12/06/2024	X	–	–	–	–
18	2024-0037520	1049-2024	11/07/2024	30/07/2024	X	–	X	–	–
19	2024-0008654	0912-2024	12/04/2024	26/04/2024	–	X	–	–	–
20	2024-0039189	1048-2024	05/07/2024	19/07/2024	X	–	X	–	–
21	2024-0023325	1075-2024	22/07/2024	09/08/2024	–	–	X	X	–
22	2024-0003223	0915-2024	12/04/2024	26/04/2024	–	X	–	–	–
23	2024-0025413	1263-2024	09/07/2024	24/07/2024	X	–	X	–	–
24	2024-0038451	1222-2024	09/07/2024	24/07/2024	X	–	X	–	–
25	2024-0017788	1205-2024	05/07/2024	19/07/2024	X	–	X	–	–
26	2024-0009716	0955-2024	21/05/2024	04/06/2024	X	–	–	–	–
27	2024-0017930	1003-2024	27/06/2024	11/07/2024	X	–	–	–	–
28	2024-0018582	1001-2024	27/06/2024	11/07/2024	X	–	–	–	–
29	2024-0017724	0980-2024	28/05/2024	12/06/2024	X	–	–	–	–

Fuente: Registros de denuncias presentadas ante SERVIR; asimismo, designaciones y encargaturas efectuadas con Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.os 000105-2021-SERVIR-PE, 000099-2024-SERVIR-PE, 000131-2024-SERVIR-PE y 000132-2024-SERVIR-PE, la primera de ellas de 11 de julio de 2021, la segunda de 31 de julio de 2024, la tercera y la cuarta de 16 de octubre de 2024, así como Resoluciones de Oficina de Recursos Humanos n.os 000072-2024-SERVIR-GG-ORH, 000166-2024-SERVIR-GG-ORH, 000178-2024-SERVIR-GG-ORH, 000309-2024-SERVIR-GG-ORH y 000031-2025-SERVIR-GG-ORH, de 11 de abril de 2024, 16 de julio de 2024, 1 de agosto de 2024, 31 de diciembre de 2024 y 20 de febrero de 2025, respectivamente.
Elaborado por: Comisión auditora

Tal como se puede apreciar del cuadro precedente, durante el periodo comprendido entre las fechas de admisión a trámite de la denuncia y el plazo máximo para evaluación

de la mismas, los señores Cristian Collins León Vilela[8], Eduardo Jaime Alfaro Esparza[9], Gladys Elizabeth Ferreira Pinto[10], Mariel Herrera Llerena [11] y Hernán Roberto Tenicela Ninamango[12] estuvieron designados como gerentes o encargados de funciones de la GDSRH, siendo responsables de la gestión de las denuncias derivadas a dicha unidad orgánica.

No obstante, del análisis realizado a los 29 registros incluidos en la muestra, se identificó que en ninguno de estos casos se efectuó la evaluación correspondiente dentro del plazo máximo de 10 días hábiles, conforme a lo estipulado en el numeral 17.1 del artículo 17 de la Directiva. Cabe precisar que dicho instrumento normativo establece en su artículo 8 que la GDSRH es la unidad competente para conducir las acciones de supervisión, incluyendo la evaluación del contenido de las denuncias admitidas a trámite.

En ese marco, se observa que la evaluación de las denuncias no se realizó dentro del plazo reglamentario, registrándose incluso, en algunos casos, demoras de hasta 121 días hábiles respecto al límite previsto en la normativa aplicable.

A.3 Resultados de la supervisión

De acuerdo con lo establecido en la Directiva, la etapa de resultados de la supervisión consiste en la evaluación de la documentación recabada durante las actuaciones efectuadas en una acción de supervisión y concluye con la comunicación del oficio de resultados a la entidad supervisada.

Una vez vencidos los plazos otorgados y, en su caso, las prórrogas concedidas a la entidad supervisada, a entidades públicas ajenas a la acción de supervisión o a personas jurídicas del sector privado, el *ejecutivo* responsable evalúa la documentación recabada durante las actuaciones desarrolladas. Según el artículo 31 de la Directiva, concluida dicha evaluación, y *dentro de los 20 días hábiles siguientes al vencimiento de los plazos otorgados, elabora el proyecto de oficio de resultados, y con su visto bueno*, lo remite al gerente de la GDSRH para su emisión. Asimismo, según el artículo 32 de la Directiva, el gerente de la GDSRH dispone de un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente de la recepción del proyecto de oficio de resultados para, de encontrarse conforme, suscribir y disponer su notificación al titular

8 Quien fue designado en el puesto de gerente de la GDSRH del 16 de julio del 2021 al 16 de julio de 2024, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000105-2021-SERVIR-PE y memorando n.° 001072-2024-SERVIR-GG-ORH, de 11 de julio de 2021 y 4 de julio de 2024, respectivamente. **(Apéndice n.°)**

9 A quien se le encargó las funciones del puesto de gerente de la GDSRH del 12 al 28 de abril de 2024 (por descanso vacacional del titular), de acuerdo a la Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000072-2024-SERVIR-GG-ORH de 11 de abril de 2024.

10 A quien se le encargó las funciones del puesto de gerente de la GDSRH del 17 al 31 de julio de 2024 (por encontrarse vacante el puesto), de acuerdo a las Resoluciones de Oficina de Recursos Humanos n.os 000166-2024-SERVIR-GG-ORH y 000178-2024-SERVIR-GG-ORH, de 16 de julio y 1 de agosto de 2024.

11 Quien fue designada temporalmente en el puesto de gerente de la GDSRH del 1 de agosto al 16 de octubre de 2024, de acuerdo a la Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.os 000099-2024-SERVIR-PE y 000131-2024-SERVIR-PE, de 31 de julio y 16 de octubre de 2024, respectivamente. Asimismo, fue designada en el mencionado cargo del 17 de octubre a la fecha, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000132-2024-SERVIR-PE de 16 de octubre de 2024.

12 A quien se le encargó las funciones del puesto de gerente de la GDSRH del 2 al 3 de enero y el 20 de febrero de 2025 (por adelanto de vacaciones), de acuerdo a las Resoluciones de Oficina de Recursos Humanos n.os 000309-2024-SERVIR-GG-ORH y 000031-2025-SERVIR-GG-ORH, de 31 de diciembre de 2024 y 20 de febrero de 2025.

de la entidad supervisada.

No obstante, la verificación realizada evidenció que, en 22 expedientes, la GDSRH incumplió los plazos normativos establecidos para la elaboración y remisión del proyecto de oficio de resultados con el visto bueno del ejecutivo, en contravención de lo dispuesto en la Directiva. A continuación, se presenta un cuadro que resume la información obtenida a partir de la revisión de dichos expedientes:

Cuadro n.° 6
Muestra de expedientes de supervisión cuya elaboración y remisión de proyecto de oficio de resultados fue extemporáneo

N°	Registro n.°	Expediente n.°	Entidad supervisada (E.S)	Venc. de los plazos otorgados y prorrogados	Plazo máximo para la elab. y remisión del proyecto de OR (20 d.h)	Fecha del VB del ejecutivo en el proyecto de OR	Oficio de resultados (OR) n.°	Días hábiles de retraso
1	0033-2024	2024-0000855	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	22/02/2024	21/03/2024	03/05/2024	Oficio n.° 003040-2024-SERVIR-GDSRH	28
2	1049-2024	2024-0037520	Superintendencia Nacional de Migraciones	18/09/2024	18/10/2024	04/12/2024	Oficio n.° 008240-2024-SERVIR-GDSRH	30
3	0082-2024	2024-0000621	Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte	22/04/2024	21/05/2024	16/07/2024	Oficio n.° 005195-2024-SERVIR-GDSRH	39
4	2589-2024	2024-0011269	Gobierno Regional de Madre de Dios	28/01/2025	25/02/2025	28/04/2025 (*)	(**)	42
5	1439-2024	2024-0017704	Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65	13/12/2024	20/01/2025	24/03/2025	Oficio n.° 001839-2025-SERVIR-GDSRH	45
6	0924-2024	2024-0008391	Gobierno Regional Cusco	18/07/2024	21/08/2024	11/11/2024	Oficio n.° 008445-2024-SERVIR-GDSRH	54
7	0565-2024	2024-0002768	Universidad Nacional de San Marcos	05/04/2024	06/05/2024	25/07/2024	Oficio n.° 005376-2024-SERVIR-GDSRH[13]	56
8	1482-2024	2024-0052483	Unidad de Gestión Educativa Local N° 03	08/01/2025	05/02/2025	28/04/2025 (*)	(**)	56
9	1001-2024	2024-0018582	Corte Superior de Justicia de Lima Norte	07/01/2025	04/02/2025	28/04/2025 (*)	(**)	57
10	0886-2024	2024-0006737	Municipalidad Provincial de Huamanga	19/06/2024	17/07/2024	16/10/2024	Oficio n.° 007318-2024-SERVIR-GDSRH	58
11	0980-2024	2024-0017724	Municipalidad Provincial de Cutervo	03/01/2025	31/01/2025	28/04/2025 (*)	(**)	59
12	0915-2024	2024-0003223	Ministerio del Interior	18/07/2024	21/08/2024	04/12/2024	Oficio n.° 008230-2024-SERVIR-GDSRH	69
13	1331-2024	2024-0019099	Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	12/12/2024	17/01/2025	28/04/2025 (*)	(**)	69
14	1003-2024	2024-0017930	Dirección Regional de la Producción de Moquegua	19/11/2024	19/12/2024	08/04/2025	Oficio n.° 002417-2025-SERVIR-GDSRH	72
15	0721-2024	2024-0017568	Municipalidad Distrital de Lince	20/05/2024	18/06/2024	18/10/2024	Oficio n.° 007107-2024-SERVIR-GDSRH	81
16	0890-2024	2024-0014949	Municipalidad Provincial de Huaura	29/05/2024	27/06/2024	14/11/2024	Oficio n.° 007861-2024-SERVIR-GDSRH	91
17	1206-2024	2024-0019565	Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen	05/11/2024	05/12/2024	28/04/2025 (*)	(**)	92
18	0568-2024	2024-0000233	Unidad de Gestión Educativa Local 04 Carabayllo	03/04/2024	02/05/2024	26/09/2024	Oficio n.° 006647-2024-SERVIR-GDSRH	99
19	0643-2024	2024-0011051	Ministerio del Ambiente	22/05/2024	20/06/2024	02/12/2024	Oficio n.° 008777-2024-SERVIR-GDSRH[14]	107
20	0912-2024	2024-0008654	Red de Salud de Puquio – Lucanas	26/09/2024	28/10/2024	11/04/2025	Oficio n.° 002532-2025-SERVIR-GDSRH	108
21	0573-2024	2024-0000058	Unidad de Gestión Educativa Local Ayabaca - UGEL Ayabaca	03/04/2024	2/05/2024	14/11/2024	Oficio n.° 008371-2024-SERVIR-GDSRH[15]	130
22	0046-2024	2024-0000480	Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	22/02/2024	21/03/2024	11/11/2024	Oficio n.° 007680-2024-SERVIR-GDSRH	155

(*) Se consideró la fecha de remisión del expediente. (**) A la fecha de remisión del expediente no se había emitido el Oficio de Resultados. OR: Oficio de resultados.
Fuente: Expedientes de supervisión no programada.
Elaborado por: Comisión auditora.

13 La emisión del oficio de resultados no fue realizada dentro del plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibido el proyecto de oficio de resultados, registrándose un retraso de 11 días hábiles del plazo establecido.

14 La emisión del oficio de resultados no fue realizada dentro del plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibido el proyecto de oficio de resultados, registrándose un retraso de 2 días hábiles del plazo establecido.

15 La emisión del oficio de resultados no fue realizada dentro del plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibido el proyecto de oficio de resultados, registrándose un retraso de 6 días hábiles del plazo establecido.

Tal como se aprecia en el cuadro precedente, 22 expedientes de supervisión registran retrasos en la ejecución de la etapa de resultados, alcanzando en algunos casos hasta 155 días hábiles para la elaboración, visado y remisión del proyecto de oficio de resultados al gerente de la GDSRH, lo que excede de manera considerable el plazo máximo de 20 días hábiles previsto en la normativa aplicable.

Con el fin de facilitar su análisis, los expedientes se han clasificado en tres grupos proporcionales, según la cantidad de días hábiles de retraso en la elaboración y remisión del proyecto de oficio de resultados de resultados, conforme se detalla a continuación:

- Los expedientes incluidos en el **primer grupo** son los signados con n.os 0033-2024, 1049-2024, 0082-2024, 2589-2024, 1439-2024, 924-2024, 0565-2024 y 1482-2024, cuyas acciones de supervisión fueron realizadas a las siguientes entidades públicas: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Superintendencia Nacional de Migraciones, Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, Gobierno Regional de Madre de Dios, Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65, Gobierno Regional Cusco, Universidad Nacional de San Marcos y Unidad de Gestión Educativa Local n.° 03. En estos casos, la elaboración y remisión del proyecto de oficio de resultados con el visto bueno del ejecutivo, presentó un retraso comprendido entre 28 y 56 días hábiles, contraviniendo lo establecido en el artículo 31 de la Directiva.

- Los expedientes incluidos en el **segundo grupo** son los signados con n.os 1001-2024, 0886-2024, 0980-2024, 0915-2024, 1331-2024, 1003-2024 y 0721-2024, cuyas acciones de supervisión fueron realizadas a las siguientes entidades públicas: Corte Superior de Justicia de Lima Norte, Municipalidad Provincial de Huamanga, Municipalidad Provincial de Cutervo, Ministerio del Interior, Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Dirección Regional de la Producción de Moquegua y Municipalidad Distrital de Lince. El retraso en la elaboración y remisión del proyecto de oficio de resultados con el visto bueno del ejecutivo varió entre 57 y 81 días hábiles, contraviniendo lo establecido en el artículo 31 de la Directiva.

- Finalmente, el **tercer grupo** son los signados con n.os 0890-2024, 1206-2024, 0568-2024, 0643-2024, 0912-2024, ,0573-2024 y 0046-2024, cuyas acciones de supervisión fueron realizadas a las siguientes entidades públicas: Municipalidad Provincial de Huaura, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Unidad de Gestión Educativa Local 04 Carabayllo, Ministerio del Ambiente, Red de Salud de Puquio - Lucanas, , Unidad de Gestión Educativa Local Ayabaca - UGEL Ayabaca y Municipalidad Distrital de Santiago de Surco. En este grupo, la elaboración y remisión del proyecto del oficio de resultados con el visto bueno del ejecutivo se efectuó con un retraso que osciló entre 91 y 155 días hábiles, contraviniendo lo establecido en el artículo 31 de la Directiva.

De acuerdo con la normativa aplicable, el ejecutivo cuenta con un plazo máximo de 20 días hábiles para evaluar la documentación recabada durante las actuaciones desplegadas en la acción de supervisión, elaborar el proyecto de oficio de resultados y remitirlo con su visto bueno al gerente de la GDSRH. Este plazo se computa a partir del día siguiente del vencimiento de los plazos otorgados y, en su caso, prorrogados a

la entidad supervisada, y/o a las entidades públicas y/o personas jurídicas del sector privado que hayan sido requeridas en el marco de la acción de supervisión.

No obstante, del análisis efectuado se evidenció que en 22 de los 44 expedientes de la muestra, la elaboración y remisión del proyecto de oficio de resultados con el visto bueno del ejecutivo, excedió el plazo máximo establecido en el artículo 31 de la Directiva, registrándose retrasos que, en algunos casos, alcanzaron hasta 155 días hábiles.

Respecto de la gestión de los expedientes que conforman la muestra, cuya elaboración y remisión del proyecto de oficio de resultados con el visto bueno del ejecutivo no se realizó en el plazo máximo previsto, la información proporcionada por la Oficina de Recursos Humanos evidenció que, durante el periodo evaluado, cinco servidores ocuparon el puesto de gerente de la GDSRH o estuvieron encargados de sus funciones; asimismo, tres servidores desempeñaron el puesto de ejecutivo de Supervisión y Fiscalización de dicha gerencia, teniendo a su cargo la tramitación de los expedientes de supervisión. La información correspondiente se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro n.° 7
Gerentes y ejecutivos de la GDSRH en expedientes cuya elaboración y remisión de proyecto de OR fue extemporáneo

N°	Expediente n.°	Registro n.°	Plazo máximo para la remisión del proyecto de OR (20 d.h)	Gerentes					Ejecutivos		
				Cristian Collins León Villela	Eduardo Jaime Alfaro Esparza	Gladys Elizabeth Ferreira Pinto	Hernán Roberto Tenicela Ninamango	Mariel Herrera Llerena	Hernán Roberto Tenicela Ninamango	Eduardo Antonino Gamarra Astete	Ivette Yesenia Sánchez Yarlequé
1	0033-2024	2024-0000855	21/03/2024	X	-	-	-	-	X	-	-
2	1049-2024	2024-0037520	18/10/2024	-	-	-	-	X	X	X	-
3	0082-2024	2024-0000621	21/05/2024	X	X	-	-	-	X	-	-
4	2589-2024	2024-0011269	25/02/2025	-	-	-	X	X	X	-	-
5	1439-2024	2024-0017704	20/01/2025	-	-	-	X	X	X	-	X
6	0924-2024	2024-0008391	21/08/2024	-	-	X	-	X	X	X	-
7	0565-2024	2024-0002768	06/05/2024	X	X	-	-	-	X	-	-
8	1482-2024	2024-0052483	05/02/2025	-	-	-	-	X	X	-	X
9	1001-2024	2024-0018582	04/02/2025	-	-	-	-	X	X	-	X
10	0886-2024	2024-0006737	17/07/2024	X	-	X	-	-	X	-	-
11	0980-2024	2024-0017724	31/01/2025	-	-	-	X	X	X	-	X
12	0915-2024	2024-0003223	21/08/2024	-	-	X		X	X	X	-
13	1331-2024	2024-0019099	17/01/2025	-	-	-	X	X	X	-	X
14	1003-2024	2024-0017930	19/12/2024	-	-	-	-	X	X	-	-
15	0721-2024	2024-0017568	18/06/2024	X	-	-	-	-	X	-	-
16	0890-2024	2024-0014949	27/06/2024	X	-	-	-	-	X	-	-
17	1206-2024	2024-0019565	05/12/2024	-	-	-	-	X	X	-	-
18	0568-2024	2024-0000233	02/05/2024	X	X	-	-	-	X	-	-

N°	Expediente n.°	Registro n.°	Plazo máximo para la remisión del proyecto de OR (20 d.h)	Gerentes					Ejecutivos		
				Cristian Collins León Villela	Eduardo Jaime Alfaro Esparza	Gladys Elizabeth Ferreira Pinto	Hernán Roberto Tenicela Ninamango	Mariel Herrera Llerena	Hernán Roberto Tenicela Ninamango	Eduardo Antonino Gamarra Astete	Ivette Yesenia Sánchez Yarlequé
19	0643-2024	2024-0011051	20/06/2024	X	-	-	-	-	X	-	-
20	0912-2024	2024-0008654	28/10/2024	-	-	-	-	X	X	X	-
21	0573-2024	2024-0000058	02/05/2024	X	X	-	-	-	X	-	-
22	0046-2024	2024-0000480	21/03/2024	X	-	-	-	-	X	-	-

Fuente: Expedientes de supervisión; asimismo, designaciones y encargaturas efectuadas con Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.os 000105-2021-SERVIR-PE, 000191-2023-SERVIR-PE, 000099-2024-SERVIR-PE, 000131-2024-SERVIR-PE y 000132-2024-SERVIR-PE, la primera de ellas de 11 de julio de 2021, la segunda de 2 de octubre de 2023, la tercera de 31 de julio de 2024, la cuarta y la quinta de 16 de octubre de 2024, así como Resoluciones de Oficina de Recursos Humanos n.os 000072-2024-SERVIR-GG-ORH, 000166-2024-SERVIR-GG-ORH, 000178-2024-SERVIR-GG-ORH, 000192-2024-SERVIR-GG-ORH, 000309-2024-SERVIR-GG-ORH, 000005-2025-SERVIR-GG-ORH y 000031-2025-SERVIR-GG-ORH, de 11 de abril de 2024, 16 de julio de 2024, 1 de agosto de 2024, 20 de agosto de 2024, 31 de diciembre de 2024, 13 de enero de 2025 y 20 de febrero de 2025, respectivamente.
Elaborado por: Comisión auditora

Tal como se puede apreciar del cuadro precedente, durante el periodo comprendido entre las fechas de vencimiento de los plazos otorgados y prorrogados a la entidad supervisada y/o a otras entidades y/o a personas jurídicas del sector privado y el plazo máximo para la elaboración y remisión al gerente de la GDSRH del proyecto de oficio de resultados con el visto bueno del ejecutivo, los señores Cristian Collins León Vilela[16], Eduardo Jaime Alfaro Esparza[17], Mariel Herrera Llerena [18] y Hernán Roberto Tenicela Ninamango[19] estuvieron designados en el puesto de gerente de GDSRH o encargados de sus funciones, teniendo a su cargo la gestión de expedientes de supervisión.

Asimismo, durante dicho periodo, los señores Hernán Roberto Tenicela Ninamango[20], Eduardo Antonino Gamarra Astete[21] e Ivette Yesenia Sánchez Yarlequé[22] estuvieron designados en el puesto de ejecutivo de Supervisión y Fiscalización de la GDSRH o encargados de sus funciones, teniendo a su cargo la evaluación de la documentación recabada durante la acción de supervisión, la elaboración del proyecto de oficio de

16 Quien fue designado en el puesto de gerente de la GDSRH del 16 de julio del 2021 al 16 de julio de 2024, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000105-2021-SERVIR-PE y memorando n.° 001072-2024-SERVIR-GG-ORH, del 11 de julio de 2021 y 4 de julio de 2024, respectivamente.

17 A quien se le encargó las funciones del puesto de gerente de la GDSRH del 12 al 28 de abril de 2024 (por descanso vacacional del titular), de acuerdo a la Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000072-2024-SERVIR-GG-ORH de 11 de abril de 2024.

18 Quien fue designada temporalmente en el puesto de gerente de la GDSRH del 1 de agosto al 16 de octubre de 2024, de acuerdo a la Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.os 000099-2024-SERVIR-PE y 000131-2024-SERVIR-PE, de 31 de julio y 16 de octubre de 2024, respectivamente. Asimismo, fue designada en el mencionado puesto del 17 de octubre a la fecha, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000132-2024-SERVIR-PE de 16 de octubre de 2024.

19 A quien se le encargó las funciones del puesto de gerente de la GDSRH durante el periodo comprendido del 2 al 3 de enero y el 20 de febrero de 2025 (por adelanto de vacaciones), de acuerdo a las Resoluciones de Oficina de Recursos Humanos n.os 000309-2024-SERVIR-GG-ORH y 000031-2025-SERVIR-GG-ORH, de 31 de diciembre de 2024 y 20 de febrero de 2025.

20 Quien fue designado en el puesto de ejecutivo de Supervisión y Fiscalización de la GDSRH del 3 de octubre de 2023 a la fecha, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000191-2023-SERVIR-PE de 2 de octubre de 2023.

21 A quien se le encargó las funciones del puesto de ejecutivo de Supervisión y Fiscalización de la GDSRH los días 20 de agosto y 9 de octubre de 2024, de acuerdo a las Resoluciones de Oficina de Recursos Humanos n.° 000192-2024-SERVIR-GG-ORH y 000238-2024-SERVIR-GG-ORH, del 20 de agosto y 9 de octubre de 2024.

22 A quien se le encargó las funciones del puesto de ejecutivo de Supervisión y Fiscalización de la GDSRH del 13 al 19 de enero de 2025 y del 10 al 16 de marzo de 2025 (por reprogramación de goce vacacional del titular), de acuerdo a las Resoluciones de Oficina de Recursos Humanos n. os 000005-2025-SERVIR-GG-ORH y 000041-2025-SERVIR-GG-ORH, del 13 de enero y 6 de marzo de 2025.

resultados y su remisión, con el visto bueno correspondiente, al gerente de la GDSRH, a fin de que se proceda con la emisión del correspondiente oficio de resultados.

En los 22 expedientes detallados en el cuadro precedente, la elaboración y remisión del proyecto de oficio de resultados con el visto bueno del ejecutivo, no se realizó dentro del plazo máximo de 20 días hábiles establecido en el artículo 31 de la Directiva, contados a partir del día siguiente del vencimiento de los plazos otorgados y, en su caso, prorrogados a la entidad supervisada, a otras entidades públicas o a personas jurídicas del sector privado, lo que implicó que la etapa de resultados se realizara fuera del marco temporal definido por la normativa. De acuerdo con el artículo 8 de la misma Directiva, la responsabilidad de las acciones de supervisión recae en la GDSRH, incluyendo la evaluación de la documentación recabada y la emisión oportuna del oficio de resultados, cuya observancia es fundamental para garantizar la eficacia del proceso, la oportunidad de las medidas que correspondan y el cumplimiento de los fines previstos en la normativa. No obstante, se registraron retrasos, que en algunos casos llegaron hasta 155 días hábiles adicionales al plazo establecido, evidenciando una acumulación considerable de demoras en la tramitación y conclusión de esta etapa.

B. Acciones de supervisión no programada iniciadas de oficio

De la revisión muestral de los expedientes de supervisión iniciados de oficio **(Apéndice n.° 6)** sobre presuntos incumplimientos de las normas y/o políticas del SAGRH, se evidenció que, en 4 de ellos, la GDSRH no cumplió con los plazos establecidos para la etapa de resultados del proceso de supervisión no programada, conforme a lo dispuesto en la Directiva. Esta norma establece que la supervisión no programada se puede realizar de oficio cuando la GDSRH determine que existen indicios de presunto incumplimiento de las normas y/o políticas del SAGRH; asimismo, este tipo de supervisión comprende las etapas de ejecución y resultados.

Respecto a la etapa de resultados, la norma precisa que esta consiste en evaluar la documentación recabada durante las actuaciones efectuadas en la acción de supervisión y culmina con la comunicación del oficio de resultados a la entidad supervisada. Una vez vencidos los plazos otorgados (y, en su caso, prorrogados) a la entidad supervisada, a otras entidades públicas o a personas jurídicas del sector privado, y con o sin la respuesta de estas, el ejecutivo a cargo evalúa la documentación recopilada y, dentro de los 20 días hábiles siguientes, elabora el proyecto de oficio de resultados. Dicho proyecto, con el visto bueno correspondiente, se remite al gerente de la GDSRH para su emisión. Por su parte, el gerente de la GDSRH, dispone de un plazo máximo de 10 días hábiles de recibido el proyecto de oficio de resultados propuesto por el ejecutivo y, en caso de estar conforme, suscribe dicho documento y dispone su notificación al titular de la entidad supervisada.

En el cuadro siguiente se presenta un resumen de los datos obtenidos de la información proporcionada respecto a los expedientes de supervisión iniciados de oficio:

Cuadro n.° 8
Muestra de expedientes de supervisión iniciada de oficio cuya elaboración y remisión de proyecto de OR fue extemporáneo

N°	Expediente n.°	Entidad supervisada (E.S)	Vencimiento de los plazos otorgados y prorrogados	Plazo máximo para la remisión del proyecto de OR (20 d.h)	Fecha del visto bueno del ejecutivo en el proyecto de OR	Oficio de resultados (OR) n.°	Días hábiles de retraso
1	0710-2024	Instituto Peruano del Deporte	6/5/2024	3/6/2024	16/07/2024	Oficio 005196-2024-SERVIR-GDSRH	30
2	0680-2024	Entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A.	18/4/2024	17/5/2024	19/09/2024	Oficio n.° 006496-2024-SERVIR-GDSRH	83
3	0559-2024	Gobierno Regional de Piura	12/4/2024	13/5/2024	24/09/2024	Oficio n.° 006581-2024-SERVIR-GDSRH	90
4	0093-2024	Programa Nacional de Telecomunicaciones	27/2/2024	26/3/2024	14/05/2025 (*)	(**)	270

(*) Se consideró la fecha de remisión del expediente.
(**) A la fecha de remisión del expediente no se emitió el Oficio de Resultados.
OR: Oficio de resultados.
d.h.: Días hábiles.
Fuente: Expedientes de supervisión no programada iniciada de oficio.
Elaborado por: Comisión auditora

Como se observa en el cuadro n.° 8, los 4 expedientes de supervisión iniciados de oficio presentan retrasos en la etapa de resultados, alcanzando en algunos casos hasta 270 días hábiles de retraso para la elaboración, visación y remisión del proyecto de oficio de resultados al gerente de la GDSRH, superando ampliamente el plazo máximo de 20 días hábiles previsto en la normativa aplicable. Estos expedientes signados con n.os 0710-2024, 0680-2024, 559-2024 y 0093-2024, corresponden a acciones de supervisión realizadas al Instituto Peruano del Deporte, Entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A., Gobierno Regional de Piura y Programa Nacional de Telecomunicaciones.

De acuerdo con la normativa aplicable, el ejecutivo cuenta con un plazo máximo de 20 días hábiles para evaluar la documentación recabada durante las actuaciones desplegadas en la acción de supervisión, elaborar el proyecto de oficio de resultados y remitirlo, con su visto bueno, al gerente de la GDSRH. Este plazo se computa a partir del día siguiente del vencimiento de los plazos otorgados y, en su caso, prorrogados a la entidad supervisada, y/o a las entidades públicas y/o personas jurídicas del sector privado que hayan sido requeridas en el marco de la acción de supervisión. Sin embargo, en ninguno de los 4 expedientes analizados se cumplió con este plazo. Esta situación evidencia que la GDSRH excedió de manera considerable el plazo que corresponde a su actuación, acumulando retrasos sustanciales en la tramitación y conclusión de esta etapa del proceso.

En relación con la gestión de los expedientes incluidos en la muestra, cuya elaboración y remisión del proyecto de oficio de resultados con el visto bueno del ejecutivo no se realizó en el plazo máximo previsto, se verificó —con base en la información proporcionada por la Oficina de Recursos Humanos— que, durante el periodo evaluado, dos servidores desempeñaron el puesto de gerente de la GDSRH y un servidor ocupó el puesto de ejecutivo de Supervisión y Fiscalización. La información detallada se presenta en el cuadro siguiente:

Cuadro n.° 9
Gerentes y ejecutivos de la GDSRH en expedientes de supervisión iniciada de oficio cuya elaboración y remisión del proyecto de OR fue extemporáneo

N°	Expediente n.°	Plazo máximo para la elaboración y remisión del Proyecto de OR	Gerentes		Ejecutivo
			Cristian Collins León Vilela	Eduardo Jaime Alfaro Esparza	Hernán Roberto Tenicela Ninamango
1	0710-2024	03/06/2024	X	-	X
2	0680-2024	17/05/2024	X	X	X
3	0559-2024	13/05/2024	X	X	X
4	0093-2024	26/03/2024	X	-	X

OR: Oficio de resultados.
d.h.: Días hábiles.
Fuente: Expedientes de supervisión iniciada de oficio; asimismo, designaciones y encargaturas efectuadas con Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.°s 000105-2021-SERVIR-PE y 000191-2023-SERVIR-PE, de 16 de julio de 2021 y 2 de octubre de 2023, respectivamente; así como Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000072-2024-SERVIR-GG-ORH de 11 de abril de 2024.
Elaborado por: Comisión auditora.

Tal como se puede apreciar del cuadro precedente, durante el periodo comprendido entre las fechas de vencimiento de los plazos otorgados y prorrogados a la entidad supervisada y/o a otras entidades y/o a personas jurídicas del sector privado y el plazo máximo para la elaboración y remisión del proyecto de oficio de resultados con el visto bueno del ejecutivo, los señores Cristian Collins León Vilela[23] y Eduardo Jaime Alfaro Esparza[24], estuvieron designados en el puesto de gerente de GDSRH o encargados de las funciones del mismo, encontrándose a cargo de la gestión de expedientes de supervisión. Asimismo, durante dicho periodo, el señor Hernán Roberto Tenicela Ninamango[25], estuvo designado en el puesto de ejecutivo de Supervisión y Fiscalización de la GDSRH, teniendo a su cargo la evaluación de la documentación recabada durante la acción de supervisión, la elaboración del proyecto de oficio de resultados y su remisión, con el visto bueno correspondiente, al gerente de la GDSRH, a fin de que se proceda con la emisión del correspondiente oficio de resultados.

En ninguno de los 4 expedientes de supervisión iniciados de oficio detallados en el cuadro precedente, la elaboración y remisión del proyecto de oficio de resultados con el visto bueno del ejecutivo se realizó dentro del plazo máximo de 20 días hábiles establecido en el artículo 31 de la Directiva, contados a partir del día siguiente del vencimiento de los plazos otorgados y, en su caso, prorrogados a la entidad supervisada, a otras entidades públicas o a personas jurídicas del sector privado, lo que implicó que la etapa de resultados se realizara fuera del marco temporal definido por la normativa. De acuerdo con el artículo 8 de la misma Directiva, la responsabilidad de las acciones de supervisión recae en la GDSRH, incluyendo la evaluación de la documentación recabada y la emisión oportuna del oficio de resultados, cuya observancia es fundamental para garantizar la eficacia del proceso, la oportunidad de las medidas que correspondan y el cumplimiento de los fines previstos en la normativa. No obstante, se registraron retrasos significativos, que en algunos casos alcanzaron hasta 270 días hábiles adicionales al plazo establecido, evidenciando una acumulación considerable de demoras en la tramitación y conclusión de esta etapa.

23 Quien fue designado en el puesto de gerente de la GDSRH del 16 de julio del 2021 al 16 de julio de 2024, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000105-2021-SERVIR-PE y memorando n.° 001072-2024-SERVIR-GG-ORH, del 11 de julio de 2021 y 4 de julio de 2024, respectivamente.

24 A quien se le encargó las funciones del puesto de gerente de la GDSRH del 12 al 28 de abril de 2024 (por descanso vacacional del titular), de acuerdo a la Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000072-2024-SERVIR-GG-ORH de 11 de abril de 2024.

25 Quien fue designado en el puesto de ejecutivo de Supervisión y Fiscalización de la GDSRH del 3 de octubre de 2023 a la fecha, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000191-2023-SERVIR-PE de 2 de octubre de 2023.

Las demoras identificadas en la tramitación de las acciones de supervisión no programadas, tanto en atención a hechos denunciados como aquellas iniciadas de oficio, evidencian que la GDSRH excedió los plazos establecidos para su actuación.

Los hechos expuestos transgredieron lo dispuesto en la normativa siguiente:

- **Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR/PE de 24 de octubre de 2023, formaliza la aprobación de los "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil".**

"CAPÍTULO II
COMPETENCIAS, OBJETO, AUTORIDAD, ETAPAS Y TIPOS DE SUPERVISIÓN
Artículo 8. Autoridad Competente
Las acciones de supervisión están a cargo de la GDSRH.

CAPÍTULO IV
PRECALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA DENUNCIA
(...)

Artículo 16. Precalificación y admisión de la denuncia
16.1 Presentada la denuncia, se realiza su precalificación en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles. La precalificación consiste en revisar el cumplimiento del contenido mínimo de la denuncia, establecido en el artículo 15 de la presente directiva, a fin de admitirla a trámite. El/La Ejecutivo/a comunica dicha admisión en la dirección electrónica indicada en la denuncia.

(...)
Artículo 17. Evaluación de la denuncia
17.1 Dentro de un plazo no mayor a diez (10) días hábiles después de admitida a trámite la denuncia, se evalúa el contenido de la misma, así como la documentación e información con la que se cuente y, al término de ello, el/la Gerente/a de la GDSRH:

a) Emite el Oficio de Inicio de Supervisión o la Comunicación de Visita de Supervisión, visado por el/la Ejecutivo/a, en caso existan indicios de presunto incumplimiento de las normas y/o políticas del SAGRH; o,
b) Emite un documento motivado disponiendo el archivo de la denuncia, visado por el/la Ejecutivo/a, en caso no haya mérito para iniciar acción de supervisión, por no existir indicios de incumplimiento, no ser materia de supervisión, u otro motivo.

(...)
CAPÍTULO VII
PROCEDIMIENTO Y PLAZOS APLICABLES A LA SUPERVISIÓN NO PROGRAMADA

Artículo 31. Elaboración del proyecto de Oficio de Resultados

31.1 Una vez vencidos los plazos otorgados y prorrogados a la entidad supervisada y/o a las entidades públicas ajenas a la acción de supervisión y/o a personas jurídicas del sector privado, y con su/s respuesta/s o sin ésta/s, el/la Ejecutivo/a evalúa la documentación recabada durante las actuaciones desplegadas en la acción de supervisión. 31.2 El/la Ejecutivo/a, al término de la evaluación señalada en el numeral precedente y dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al vencimiento de los plazos otorgados, elabora el proyecto de oficio de resultados y, con su visto bueno, remite dicho proyecto a el/la Gerente/a de la GDSRH para su emisión.
3.1.2 El/la Ejecutivo/a, al término de la evaluación señalada en el numeral precedente y dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al vencimiento de los plazos otorgados, elabora el proyecto de oficio de resultados y, con su visto bueno, remite dicho proyecto a el/la Gerente/a de la GDSRH para su emisión.

La situación descrita afectó el ejercicio oportuno y eficaz de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, limitando la identificación y corrección de incumplimientos normativos dentro de un marco temporal que garantice su efectividad; además, debilitó los mecanismos de control destinados a garantizar el cumplimiento del marco normativo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la confianza en los procesos de supervisión.

El incumplimiento de los plazos establecidos en la normativa aplicable para las acciones de supervisión no programada en atención a hechos denunciados y las iniciadas de oficio, ha sido originado por la falta de supervisión y monitoreo en la aplicación de Directiva que establece lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de SERVIR.

Comentarios de las personas comprendidas en los hechos observados

Los señores Eduardo Jaime Alfaro Esparza, Mariel Herrera Llerena, Hernán Roberto Tenicela Ninamango y Gladys Elizabeth Ferreira Pinto presentaron sus comentarios o aclaraciones, adjuntando documentación los tres primeros, conforme al **Apéndice n.° 7** del Informe de Auditoría. Cabe precisar que, los señores Eduardo Jaime Alfaro Esparza y Mariel Herrera Llerena presentaron sus comentarios o aclaraciones de manera extemporánea.

El señor Cristian Collins León Vilela, no presentó 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.° 7** del Informe de Auditoría.

CRISTIAN COLLINS LEÓN VILELA, identificado con DNI n.° [redacted], en su condición de Gerente de Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, durante el periodo comprendido del 16 de julio del 2021 al 16 de julio de 2024, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000105-2021-SERVIR-PE y memorando n.° 001072-2024-SERVIR-GG-ORH, de 11 de julio de 2021 y 4 de julio de 2024, respectivamente **(Apéndice n.° 8)**, a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación n.° 001-2025-CG/OCI-AC2-SERVIR de 1 de setiembre de 2025 **(Apéndice n.° 7).** El citado servidor no presentó sus comentarios o aclaraciones a la desviación de cumplimiento notificada, teniendo como fecha máxima para presentar el 8 de setiembre de 2025.

Quien no supervisó el cumplimiento del plazo máximo de 10 días hábiles previsto para la precalificación de 31 denuncias recibidas por la GDSRH y la emisión del documento resultante, conforme a lo establecido en el numeral 16.1 del artículo 16 de la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil", aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR-PE del 24 de octubre de 2023. Dichas denuncias corresponden específicamente a los registros n.os 2024-0000855, 2024-0000480, 2024-0037520, 2024-0000621, 2024-0011051, 2024-0014949, 2024-0002768, 2024-0000233, 2024-0008654, 2024-0004122, 2024-0025413, 2024-0000058, 2024-0003223, 2024-0009716, 2024-0023325, 2024-0006737, 2024-0008391, 2024-0030042, 2024-0037823, 2024-0035220, 2024-0026218, 2024-0039423, 2024-0024964, 2024-0024606, 2024-0011269, 2024-0007050, 2024-0002391, 2024-0004126, 2024-0004004,

2024-0002861, 2024-0009280.

Asimismo, emitió y suscribió los oficios n.os 000611-2024-SERVIR-GDSRH de 12 de febrero de 2024, 001614-2024-SERVIR-GDSRH de 20 de marzo de 2024, 000609-2024-SERVIR-GDSRH de 12 de febrero 2024, 001612-2024-SERVIR-GDSRH de 20 de marzo de 2024, 003967-2024-SERVIR-GDSRH de 9 de junio de 2024, 001392-2024-SERVIR-GDSRH de 11 de marzo de 2024 y 004690-2024-SERVIR-GDSRH de 8 de julio de 2024, fuera del plazo máximo de 10 días hábiles previsto en el numeral 17.1 del artículo 17 de la citada normativa para la evaluación de denuncias recibidas por la GDSRH. Dichos oficios corresponden específicamente a las denuncias con registros n.os 2024-0000855, 2024-0000233, 2024-0000480, 2024-0002768, 2024-0006737, 2024-0000621 y 2024-0008391.

De igual manera, no emitió el documento resultante de la evaluación respecto a 4 denuncias dentro del plazo máximo de 10 días hábiles previsto para dicha actividad, conforme al numeral 17.1 del artículo 17 de la citada normativa. Estas denuncias corresponden específicamente a los registros n.os 2024-0009716, 2024-0017930, 2024-0018582 y 2024-0017724.

Asimismo, no supervisó el cumplimiento del plazo máximo de 20 días hábiles previsto para la elaboración, visado y remisión del proyecto de oficio de resultados de 9 denuncias recibidas por la GDSRH, conforme al artículo 31 de la Directiva. Dichas denuncias corresponden específicamente a los registros n.os 2024-0000855, 2024-0000621, 2024-0002768, 2024-0017568, 2024-0014949, 2024-0000233, 2024-0011051, 2024-0000058 y 2024-0000480.

Del mismo modo, no supervisó el cumplimiento del plazo máximo de 20 días hábiles previsto para la elaboración, visado y remisión del proyecto de oficio de resultados de 4 supervisiones no programadas iniciadas de oficio, conforme al artículo 31 de la Directiva. Dichas supervisiones corresponden específicamente a los expedientes signados con n.os 0710-2024, 0680-2024, 0559-2024 y 0093-2024.

Situaciones que afectaron el ejercicio oportuno y eficaz de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, limitando la identificación y corrección de incumplimientos normativos dentro de un marco temporal que garantice su efectividad; además, debilitó los mecanismos de control destinados a garantizar el cumplimiento del marco normativo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la confianza en los procesos de supervisión.

En tal sentido, el citado servidor inobservó las funciones de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos establecidas en los literales e), f) y g) del artículo 21° del Reglamento de Organizaciones y Funciones de SERVIR aprobado por el Decreto Supremo n.° 062- 2008-PCM y modificatorias que establecen "*e) Supervisar el funcionamiento de las oficinas de recursos humanos o las que hagan sus veces; (...)*", "*f) Verificar, en vía de fiscalización posterior y cuando lo determine conveniente, el cumplimiento de las políticas y normas del Sistema*", y "*g) Recomendar la revisión de las decisiones y actos de las entidades públicas integrantes del Sistema, y la adopción de medidas correctivas para para fortalecer a la Oficina de Recursos Humanos correspondiente*", así como las establecidas en los numerales 6 y 9 de las funciones descritas en el Formato de Perfil del Puesto correspondiente del Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR, aprobado mediante Resolución de Gerencia General n.° 081-2019-SERVIR-GG de 27 de agosto de 2019, los cuales señalan: "*6. Supervisar el funcionamiento de las oficinas de recursos humanos, así como verificar, en vía de fiscalización posterior y cuando lo determine conveniente, el cumplimiento de las políticas y normas del sistema administrativo de gestión de recursos humanos (...)*" y "*9. Gestionar a los servidores civiles bajo su responsabilidad*".

Así también, incumplió con lo establecido en el artículo 8 de la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil", aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR-PE del 24 de octubre de 2023, que establece: *"Las acciones de supervisión están a cargo de la GDSRH"*.

Igualmente, incumplió con lo dispuesto en el artículo 7º de la Ley n.° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, que establece: *"Artículo 7.- Deberes de la Función Pública. El servidor público tiene los siguientes deberes: (...) 6. Responsabilidad. Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública."*

Asimismo, no cumplió con el literal d) del artículo 2º de la Ley n.° 28175, Ley Marco del Empleo Público, el cual establece que, entre otros, es un deber de todo empleado público que está al servicio de la Nación, el siguiente: *"(...) desempeñar sus funciones con honestidad, probidad, criterio, **eficiencia**, laboriosidad y vocación de servicio (...)"*.

De igual manera, su actuación no se sujetó a lo establecido en el literal 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"*; 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.

EDUARDO JAIME ALFARO ESPARZA, identificado con DNI n.° [redacted], en su condición de encargado de las funciones del puesto de Gerente de Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, durante el periodo comprendido del 12 al 28 de abril de 2024 (por descanso vacacional del titular), de acuerdo a la Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000072-2024-SERVIR-GG-ORH de 11 de abril de 2024 **(Apéndice n.° 8)**, a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación n.° 002-2025-CG/OCI-AC2-SERVIR de 01 de setiembre de 2025 **(Apéndice n.° 7)**. Con documento de 16 de setiembre de 2025 presentó sus comentarios o aclaraciones, de manera extemporánea **(Apéndice n.° 7)**.

El señor Eduardo Jaime Alfaro Esparza, en sus comentarios o aclaraciones se centra principalmente en exponer una serie de factores contextuales y condiciones operativas que, según indica, habrían afectado su gestión en la atención de denuncias, tales como la simultaneidad en la conducción de dos gerencias, la alta carga laboral del Equipo de Supervisión y la suscripción de un elevado número de documentos, manifestando además que algunos de los plazos de las acciones de supervisión, vencieron el mismo día del inicio del encargo o un día posterior.

No obstante, tales argumentos no desvirtúan lo señalado en la desviación de cumplimiento que le fue comunicada, toda vez que no contradicen el hecho identificado que, durante su encargatura, determinadas acciones de supervisión, incluidas en la muestra seleccionada, no fueron ejecutadas dentro de los plazos máximos establecidos, los cuales son de obligatorio cumplimiento conforme a la normativa aplicable.

Asimismo, respecto a lo manifestado sobre los casos cuyo vencimiento de plazo coincidía con el inicio de su periodo de gestión, el servidor debía, al asumir la encargatura y con el fin de cumplir

con las obligaciones inherentes a las funciones del puesto encargado, independientemente de su carácter temporal, verificar oportunamente qué acciones de supervisión se encontraban próximas a vencer, considerando que se trata de un proceso sujeto a plazos perentorios cuyo cumplimiento es obligatorio y que la normativa aplicable no contempla excepciones ni mayores plazos a los ya establecidos. En consecuencia, los argumentos planteados no lo eximen de su responsabilidad respecto al cumplimiento de los plazos de las acciones de supervisión, incluidas en la muestra seleccionada. Cabe señalar que la evaluación de sus comentarios o aclaraciones se encuentra desarrollada en el **Apéndice n.° 7**.

En ese sentido, no cumplió con supervisar el cumplimiento del plazo máximo de 10 días hábiles previsto para la precalificación de 9 denuncias recibidas por la GDSRH y la emisión del documento resultante, conforme a lo establecido en el numeral 16.1 del artículo 16 de la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil", aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR-PE de 24 de octubre de 2023. Dichas denuncias corresponden específicamente a los registros n.os 2024-0017704, 2024-0017724, 2024-0017930, 2024-0017788, 2024-0018582, 2024-0019099, 2024-0019565, 2024-0017568 y 2024-0021040.

Asimismo, no emitió el documento resultante de la evaluación respecto a 3 denuncias dentro del plazo máximo de 10 días hábiles previsto para dicha actividad, conforme al numeral 17.1 del artículo 17 de la citada normativa. Estas denuncias corresponden específicamente a los registros n.os 2024-0011051, 2024-0008654 y 2024-0003223.

Situaciones que afectaron el ejercicio oportuno y eficaz de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, limitando la identificación y corrección de incumplimientos normativos dentro de un marco temporal que garantice su efectividad; además, debilitó los mecanismos de control destinados a garantizar el cumplimiento del marco normativo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la confianza en los procesos de supervisión.

En tal sentido, el citado servidor inobservó las funciones de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos establecidas en los literales e), f) y g) del artículo 21° del Reglamento de Organizaciones y Funciones de SERVIR aprobado por el Decreto Supremo n.° 062- 2008-PCM y modificatorias **(Apéndice n.° 9)** que establecen *"e) Supervisar el funcionamiento de las oficinas de recursos humanos o las que hagan sus veces; (...)", "f) Verificar, en vía de fiscalización posterior y cuando lo determine conveniente, el cumplimiento de las políticas y normas del Sistema"*, y *"g) Recomendar la revisión de las decisiones y actos de las entidades públicas integrantes del Sistema, y la adopción de medidas correctivas para para fortalecer a la Oficina de Recursos Humanos correspondiente"*, así como las establecidas en los numerales 6 y 9 de las funciones descritas en el Formato de Perfil del Puesto correspondiente del Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR, aprobado mediante Resolución de Gerencia General n.° 081-2019-SERVIR-GG de 27 de agosto de 2019 **(Apéndice n.° 9)**, los cuales señalan: *"6. Supervisar el funcionamiento de las oficinas de recursos humanos, así como verificar, en vía de fiscalización posterior y cuando lo determine conveniente, el cumplimiento de las políticas y normas del sistema administrativo de gestión de recursos humanos (...)"* y *"9. Gestionar a los servidores civiles bajo su responsabilidad"*.

Así también, incumplió con lo establecido en el artículo 8 de la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil", aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR-PE del 24 de octubre de 2023, que establece: *"Las acciones de supervisión están a cargo de la GDSRH"*.

Igualmente, incumplió con lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley n.° 27815, Ley del Código de

Ética de la Función Pública, que establece: "*Artículo 7.- Deberes de la Función Pública. El servidor público tiene los siguientes deberes: (...) 6. Responsabilidad. Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública.*"

Asimismo, no cumplió con el literal d) del artículo 2º de la Ley n.° 28175, Ley Marco del Empleo Público, el cual establece que, entre otros, es un deber de todo empleado público que está al servicio de la Nación, el siguiente: *"(...) desempeñar sus funciones con honestidad, probidad, criterio, **eficiencia**, laboriosidad y vocación de servicio (...)".*

De igual manera, su actuación no se sujetó a lo establecido en el literal 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"*; 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.

MARIEL HERRERA LLERENA, identificada con DNI n.° [redacted] en su condición de Gerente de Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos durante el periodo comprendido del 1 de agosto al 16 de octubre de 2024, de acuerdo a las Resoluciones de Presidencia Ejecutiva n.os 000099-2024-SERVIR-PE y 000131-2024-SERVIR-PE, de 31 de julio y 16 de octubre de 2024, respectivamente. Asimismo, durante el periodo comprendido del 17 de octubre de 2024 a la fecha, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000132-2024-SERVIR-PE de 16 de octubre de 2024 **(Apéndice n.° 8)**, a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación n.° 003-2025-CG/OCI-AC2-SERVIR de 1 de setiembre de 2025 **(Apéndice n.° 7)**. Con documento de 17 de setiembre de 2025 presentó sus comentarios o aclaraciones, de manera extemporánea **(Apéndice n.° 7)**

La señora Mariel Herrera Llerena fundamentó sus comentarios o aclaraciones en torno a tres ejes principales: (i) el estado situacional del Equipo de Supervisión y Fiscalización al asumir el cargo, (ii) el ejercicio de su cargo en el año 2024, y (iii) acciones dispuestas para la mejora de gestión del equipo en el año 2025. En ese marco, expone factores contextuales y condiciones operativas que habrían influido en su gestión, tales como la alta carga de expedientes, la atención simultánea de denuncias recientes y antiguas, y la ejecución de actividades adicionales.

No obstante, tales argumentos no desvirtúan lo señalado en la comunicación de desviación de cumplimiento, toda vez que no contradicen el hecho identificado de que, durante su gestión, determinadas acciones de supervisión, incluidas en la muestra seleccionada, no fueron ejecutadas dentro de los plazos máximos establecidos, los cuales son de obligatorio cumplimiento conforme a la normativa aplicable.

La realización de otras actividades durante su gestión, los pasivos de las gestiones anteriores, las limitaciones operativas y de carga laboral, no la eximen de su responsabilidad funcional en cuanto al proceso de supervisión no programada ni constituyen causal que justifique el incumplimiento de los plazos normativos, considerando que la normativa aplicable no contempla excepciones ni plazos adicionales a los ya establecidos. Cabe precisar que, conforme se ha descrito en la desviación de cumplimiento comunicada, durante el año 2024 se registraron 3 002 supervisiones

no programadas iniciadas por denuncia, de las cuales más del 69 % superaron el plazo establecido para la etapa de precalificación, lo cual evidencia una afectación recurrente al cumplimiento de los plazos normativos, incluyendo los registros verificados por la comisión auditora y detallados en el documento denominado *"Motivo que originó la comunicación de desviación de cumplimiento"*.

En cuanto a las medidas proyectadas para el 2025, como la incorporación del procedimiento de supervisión no programada al sistema de gestión de la calidad institucional o el rediseño del modelo de supervisión, corresponde precisar que, si bien estas acciones están orientadas a fortalecer la gestión futura, no tienen incidencia sobre los hechos identificados en los registros seleccionados como muestra correspondientes al año 2024; por tanto, no revierten ni contradicen el incumplimiento de los plazos normativos observados en la desviación de cumplimiento comunicada. Cabe señalar que la evaluación de sus comentarios o aclaraciones se encuentra desarrollada en el **Apéndice n.° 7**.

En ese sentido, no supervisó el cumplimiento del plazo máximo de 10 días hábiles previsto para la precalificación de la denuncia ingresada con registro n.° 2024-0052483 (Exp.1482-2024) y para la emisión de la carta n.° 003852-2024-SERVIR- GDSRH, conforme a lo establecido en el numeral 16.1 del artículo 16 de la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil", aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR-PE del 24 de octubre de 2023.

Asimismo, emitió y suscribió los oficios n.os 008070-2024-SERVIR-GDSRH de 26 de noviembre de 2024, 008066-2024-SERVIR-GDSRH de 26 de noviembre de 2024, 000262-2025-SERVIR-GDSRH de 16 de enero de 2025, 001033-2025-SERVIR-GDSRH de 26 de febrero de 2025, 008160-2024-SERVIR-GDSRH de 28 de noviembre de 2024, 008774-2024-SERVIR-GDSRH de 20 de diciembre de 2024, 008141-2024-SERVIR-GDSRH de 28 de noviembre de 2024, y 007028-2024-SERVIR-GDSRH de 17 de octubre de 2024, así como las Cartas n.os 000156-2025-SERVIR-GDSRH de 13 de enero de 2025 y 003413-2024-SERVIR-GDSRH de 31 de octubre de 2024; fuera del plazo máximo de 10 días hábiles previsto en el numeral 17.1 del artículo 17 de la citada normativa para la evaluación de denuncias recibidas por la GDSRH. Dichos oficios corresponden a las denuncias con registros n.os 2024-0021040, 2024-0037823, 2024-0011269, 2024-0002861, 2024-0064709, 2024-0052483, 2024-0019099, 2024-0023325, y las cartas mencionadas corresponden a los registros n.os 2024-0039423 y 2024-0026218.

Igualmente, no supervisó el cumplimiento del plazo máximo de 20 días hábiles previsto para la elaboración, visado y remisión del proyecto de oficio de resultados de 12 denuncias recibidas por la GDSRH, conforme al artículo 31 de la Directiva. Dichas denuncias corresponden específicamente a los registros n.os 2024-0037520, 2024-0011269, 2024-0017704, 2024-0008391, 2024-0052483, 2024-0018582, 2024-0017724, 2024-0003223, 2024-0019099, 2024-0017930, 2024-0019565 y 2024-0008654.

Situaciones que afectaron el ejercicio oportuno y eficaz de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, limitando la identificación y corrección de incumplimientos normativos dentro de un marco temporal que garantice su efectividad; además, debilitó los mecanismos de control destinados a garantizar el cumplimiento del marco normativo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la confianza en los procesos de supervisión

En tal sentido, la mencionada servidora inobservó las funciones de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos establecidas en los literales e), f) y g) del artículo 21° del Reglamento de Organizaciones y Funciones de SERVIR aprobado por el Decreto Supremo n.°

062- 2008-PCM y modificatorias **(Apéndice n.° 9)** que establecen *"e) Supervisar el funcionamiento de las oficinas de recursos humanos o las que hagan sus veces; (...)", "f) Verificar, en vía de fiscalización posterior y cuando lo determine conveniente, el cumplimiento de las políticas y normas del Sistema", y "g) Recomendar la revisión de las decisiones y actos de las entidades públicas integrantes del Sistema, y la adopción de medidas correctivas para para fortalecer a la Oficina de Recursos Humanos correspondiente"*, así como las establecidas en los numerales 6 y 9 de las funciones descritas en el Formato de Perfil del Puesto correspondiente del Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR, actualizado mediante Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000171-2024-SERVIR-GG-ORH de 20 de julio de 2024 **(Apéndice n.° 9)**, los cuales señalan: *"6. Supervisar el funcionamiento de las oficinas de recursos humanos, así como verificar, en vía de fiscalización posterior y cuando lo determine conveniente, el cumplimiento de las políticas y normas del sistema administrativo de gestión de recursos humanos (...)"* y *"9. Gestionar a los servidores civiles bajo su responsabilidad"*.

Así como, las obligaciones como servidor establecidas en los literales m) y o) de la Cláusula Décima de los Contratos de Servicio Civil n. os 088-2024 y 012-2024-CONFIANZA **(Apéndice n.° 9)**, 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 artículo 8 de la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil", aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR-PE del 24 de octubre de 2023, que establece: *"Las acciones de supervisión están a cargo de la GDSRH"*.

Igualmente, incumplió con lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley n.° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, que establece: *"Artículo 7.- Deberes de la Función Pública. El servidor público tiene los siguientes deberes: (...) 6. Responsabilidad. Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública."*

Asimismo, no cumplió con el literal d) del artículo 2° de la Ley n.° 28175, Ley Marco del Empleo Público, el cual establece que, entre otros, es un deber de todo empleado público que está al servicio de la Nación, el siguiente: *"(...) desempeñar sus funciones con honestidad, probidad, criterio, **eficiencia**, laboriosidad y vocación de servicio (...)"*.

De igual manera, su actuación no se sujetó a lo establecido en el literal 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"*; 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.

GLADYS ELIZABETH FERREIRA PINTO, identificada con DNI n.° [redacted], en su condición de encargada de las funciones del puesto de Gerente de Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, durante el periodo comprendido del 17 al 31 de julio de 2024 (por encontrarse vacante el puesto), de acuerdo a la Resoluciones de Oficina de Recursos Humanos n.os 000166-

2024-SERVIR-GG-ORH y 000178-2024-SERVIR-GG-ORH, de 16 de julio y 1 de agosto de 2024, respectivamente **(Apéndice n.° 8)**, a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación electrónica n.° 004-2025-CG/OCI-AC2-SERVIR de 1 de setiembre de 2025 **(Apéndice n.° 7)**. Con documento de 15 de setiembre de 2025 presentó sus comentarios o aclaraciones dentro del plazo ampliado **(Apéndice n.° 7)**

La señora Gladys Elizabeth Ferreira Pinto centra sus comentarios en aspectos contextuales vinculados a su periodo de encargatura en la GDSRH, indicando, entre otros aspectos, que dicho encargo fue asumido de forma temporal y en adición a sus funciones como Gerenta de Desarrollo de la Gerencia Pública, lo que le generó una doble carga laboral. Asimismo, refiere que dicho periodo coincidió con algunos feriados y días no laborables, lo que redujo significativamente los días hábiles disponibles para la atención de expedientes.

Además, precisa que algunos de los casos señalados en la desviación de cumplimiento vencían el mismo día en que inició su encargatura. Adicionalmente, destaca la elevada carga operativa de la GDSRH, así como la limitación de personal y la considerable cantidad de documentos emitidos durante su gestión.

Al respecto, los comentarios vertidos indican condiciones operativas y contextuales que enmarcaron la gestión de la auditada, no obstante dichas circunstancias no desvirtúan ni contradicen lo señalado en la desviación de cumplimiento que le fue comunicada, en la cual se identificó que determinadas acciones de supervisión, incluidas en la muestra seleccionada, no fueron ejecutadas dentro de los plazos máximos establecidos, los cuales son de obligatorio cumplimiento conforme a la normativa aplicable.

Asimismo, respecto a lo manifestado sobre los casos cuyo vencimiento de plazos coincidía con el inicio de su periodo de gestión, la servidora debía, al asumir la encargatura y con el fin de cumplir con las obligaciones inherentes a las funciones del puesto encargado, independientemente de su carácter temporal, verificar oportunamente qué acciones de supervisión se encontraban próximas a vencer, considerando que se trata de un proceso sujeto a plazos perentorios cuyo cumplimiento es obligatorio y que la normativa aplicable no contempla excepciones ni mayores plazos.

En consecuencia, los argumentos planteados no la eximen de su responsabilidad respecto al cumplimiento de los plazos de las acciones de supervisión incluidas en la muestra. Cabe señalar que la evaluación de sus comentarios o aclaraciones se encuentra desarrollada en el **Apéndice n.° 7**.

En ese sentido, no emitió el documento resultante de la evaluación respecto a 5 denuncias dentro del plazo máximo de 10 días hábiles previsto para dicha actividad, conforme al numeral 17.1 del artículo 17 de la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil", aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR-PE del 24 de octubre de 2023. Estas denuncias corresponden específicamente a los registros n.os 2024-0037520, 2024-0039189, 2024-0025413, 2024-0038451 y 2024-0017788.

Asimismo, no supervisó el cumplimiento del plazo máximo de 20 días hábiles previsto para la elaboración, visado y remisión del proyecto de oficio de resultados de la denuncia recibida por la GDSRH signada con registro n.° 2024-0006737, conforme al artículo 31 de la Directiva.

Situaciones que afectaron el ejercicio oportuno y eficaz de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, limitando la identificación y corrección de incumplimientos normativos dentro de un marco temporal que garantice su efectividad; además, debilitó los mecanismos de control destinados a garantizar el cumplimiento del marco normativo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la confianza en los procesos de supervisión.

En tal sentido, la mencionada servidora inobservó las funciones de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos establecidas en los literales e), f) y g) del artículo 21° del Reglamento de Organizaciones y Funciones de SERVIR aprobado por el Decreto Supremo n.° 062- 2008-PCM y modificatorias **(Apéndice n.° 9)** que establecen "*e) Supervisar el funcionamiento de las oficinas de recursos humanos o las que hagan sus veces; (…)*", "*f) Verificar, en vía de fiscalización posterior y cuando lo determine conveniente, el cumplimiento de las políticas y normas del Sistema*" y "*g) Recomendar la revisión de las decisiones y actos de las entidades públicas integrantes del Sistema, y la adopción de medidas correctivas para para fortalecer a la Oficina de Recursos Humanos correspondiente*", así como las establecidas en los numerales 6 y 9 de las funciones descritas en el Formato de Perfil del Puesto correspondiente del Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR, aprobado con Resolución de Gerencia General n.° 000110-2022-SERVIR-GG de 14 de noviembre de 2022 **(Apéndice n.° 9)**, los cuales señalan: "*6. Supervisar el funcionamiento de las oficinas de recursos humanos, así como verificar, en vía de fiscalización posterior y cuando lo determine conveniente, el cumplimiento de las políticas y normas del sistema administrativo de gestión de recursos humanos (…)*" y "*9. Gestionar a los servidores civiles bajo su responsabilidad*".

Así también, incumplió con lo establecido en el artículo 8 de la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil", aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR-PE del 24 de octubre de 2023, que establece: "*Las acciones de supervisión están a cargo de la GDSRH*".

Igualmente, incumplió con lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley n.° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, que establece: "*Artículo 7.- Deberes de la Función Pública. El servidor público tiene los siguientes deberes: (...) 6. Responsabilidad. Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública.*"

Asimismo, no cumplió con el literal d) del artículo 2° de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público, el cual establece que, entre otros, es un deber de todo empleado público que está al servicio de la Nación, el siguiente: "*(…) desempeñar sus funciones con honestidad, probidad, criterio, **eficiencia**, laboriosidad y vocación de servicio (…)*".

De igual manera, su actuación no se sujetó a lo establecido en el literal 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*"; 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.

HERNÁN ROBERTO TENICELA NINAMANGO, identificado con DNI n.° [redacted], en su condición de Ejecutivo de Supervisión y Fiscalización de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de

Recursos Humanos durante el periodo comprendido del 3 de octubre de 2023 a la fecha, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000191-2023-SERVIR-PE de 2 de octubre de 2023 **(Apéndice n.° 8)**, a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación electrónica n.° 005-2025-CG/OCI-AC2-SERVIR de 8 de setiembre de 2025 **(Apéndice n.° 7).** Con Carta n.° 002-025-HRTN-ACCGR de 15 de setiembre de 2025 presentó sus comentarios o aclaraciones, dentro del plazo ampliado. **(Apéndice n.° 7).**

El señor Hernán Roberto Tenicela Ninamango centró sus comentarios principalmente en 4 aspectos: **(i)** el estado situacional del equipo de Supervisión y Fiscalización al 9 de agosto de 2023, **(ii)** el ejercicio del cargo de ejecutivo durante el año 2023, (iii) el equipo de Supervisión y Fiscalización en el año 2024 y **(iv)** iniciativas para la mejora de gestión en el año 2025. En ese marco, expone factores contextuales y condiciones operativas que habrían influido en su gestión, tales como la composición y distribución del equipo, la alta carga de expedientes, priorización de la carga pasiva del equipo y la ejecución de actividades adicionales que se gestionan diariamente.

No obstante, tales argumentos no desvirtúan lo señalado en la comunicación de desviación de cumplimiento, toda vez que no contradicen el hecho identificado de que, durante su gestión, determinadas acciones de supervisión, incluidas en la muestra seleccionada, no fueron ejecutadas dentro de los plazos máximos establecidos, los cuales son de obligatorio cumplimiento conforme a la normativa aplicable.

La realización de otras actividades durante su gestión, los pasivos de las gestiones anteriores, las limitaciones operativas y de carga laboral, no lo eximen de su responsabilidad funcional ni constituyen causal que justifique el incumplimiento de los plazos normativos, considerando que la normativa aplicable no contempla excepciones ni plazos adicionales a los ya establecidos. Cabe precisar que, conforme se ha descrito en la desviación de cumplimiento comunicada, durante el año 2024 se registraron 3,002 supervisiones no programadas iniciadas por denuncia, de las cuales más del 69 % superaron el plazo establecido para la etapa de precalificación, lo cual evidencia una afectación recurrente al cumplimiento de los plazos normativos, incluyendo los registros verificados por la comisión auditora y detallados en el documento denominado *"Motivo que originó la comunicación de desviación de cumplimiento"*.

En cuanto a las iniciativas para la mejora de gestión en el año 2025, corresponde precisar que, si bien estas acciones están orientadas a fortalecer la gestión futura, no tienen incidencia sobre los hechos identificados en los registros seleccionados como muestras correspondientes al año 2024.

Cabe señalar que la evaluación de sus comentarios o aclaraciones se encuentra desarrollada en el **Apéndice** n.° 7.

En ese sentido, suscribió las cartas n.os 000049-2024-SERVIR-GDSRH, 000050-2024-SERVIR-GDSRH, 002741-2024-SERVIR-GDSRH, 000144-2024-SERVIR-GDSRH, 001492-2024-SERVIR-GDSRH, 002047-2024-SERVIR-GDSRH, 000415-2024-SERVIR-GDSRH, 002379-2024-SERVIR-GDSRH, 000435-2024-SERVIR-GDSRH, 001540-2024-SERVIR-GDSRH, 001100-2024-SERVIR-GDSRH, 002725-2024-SERVIR-GDSRH, 000690-2024-SERVIR-GDSRH, 002629-2024-SERVIR-GDSRH, 001561-2024-SERVIR-GDSRH, 003852-2024-SERVIR-GDSRH, 002626-2024-SERVIR-GDSRH, 002345-2024-SERVIR-GDSRH, 002806-2024-SERVIR-GDSRH, 002699-2024-SERVIR-GDSRH, 002245-2024-SERVIR-GDSRH, 002368-2024-SERVIR-GDSRH, 002978-2024-SERVIR-GDSRH, 003532-2024-SERVIR-GDSRH, 003320-2024-SERVIR-GDSRH, 003086-2024-SERVIR-GDSRH, 004317-2024-SERVIR-GDSRH, 003345-2024-SERVIR-GDSRH, 003346-2024-SERVIR-GDSRH, 003176-2024-SERVIR-GDSRH, 003524-2024-SERVIR-GDSRH,

003439-2024-SERVIR-GDSRH, 004709-2024-SERVIR-GDSRH, 003865-2024-SERVIR-GDSRH, 003580-2024-SERVIR-GDSRH, 000255-2025-SERVIR-GDSRH, 001266-2025-SERVIR-GDSRH y el oficio n.° 003074-2024-SERVIR-GDSRH comunicando el resultado de la precalificación sin cautelar el cumplimiento del plazo máximo de 10 días hábiles para la precalificación de 38 denuncias recibidas por la GDSRH, de acuerdo a lo establecido en el numeral 16.1 del artículo 16 de la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil", aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR-PE del 24 de octubre de 2023. Dichas denuncias corresponden específicamente a los registros n.os 2024-0000855, 2024-0000480, 2024-0037520, 2024-0000621, 2024-0011051, 2024-0014949, 2024-0002768, 2024-0017724, 2024-0000233, 2024-0008654, 2024-0004122, 2024-0025413, 2024-0000058, 2024-0018582, 2024-0003223, 2024-0052483, 2024-0017930, 2024-0009716, 2024-0023325, 2024-0017788, 2024-0006737, 2024-0008391, 2024-0030042, 2024-0037823, 2024-0035220, 2024-0026218, 2024-0039423, 2024-0024964, 2024-0024606, 2024-0019565, 2024-0021040, 2024-0019099, 2024-0011269, 2024-0007050, 2024-0002391, 2024-0004004, 2024-0009280 y 2024-0017568.

Asimismo, elaboró y visó el proyecto de oficio de resultados de 16 denuncias, fuera del plazo máximo de 20 días hábiles previsto en el artículo 31 de la Directiva. Dichas denuncias corresponden específicamente a los registros n.os 2024-0000855, 2024-0037520, 2024-0000621, 2024-0017704, 2024-0008391, 2024-0002768, 2024-0006737, 2024-0003223, 2024-0017930, 2024-0017568, 2024-0014949, 2024-0000233, 2024-0011051, 2024-0008654, 2024-0000058 y 2024-0000480.

De igual manera, elaboró y visó los 4 proyectos de oficio de resultados de 4 supervisiones no programadas iniciadas de oficio, fuera del plazo máximo de 20 días hábiles previsto en el artículo 31 de la Directiva. Dichas supervisiones corresponden específicamente a los expedientes signados con n.os 0710-2024, 0680-2024, 0559-2024 y 0093-2024.

Situaciones que afectaron el ejercicio oportuno y eficaz de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, limitando la identificación y corrección de incumplimientos normativos dentro de un marco temporal que garantice su efectividad; además, debilitó los mecanismos de control destinados a garantizar el cumplimiento del marco normativo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la confianza en los procesos de supervisión.

En tal sentido, el citado funcionario inobservó sus funciones establecidas en los numerales 1 y 6 del Formato de Perfil correspondiente del Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR, aprobado mediante Resolución de Gerencia General n.° 000090-2022-SERVIR-GG de 13 de setiembre de 2022 **(Apéndice n.° 9)**, que señalan: "*1. Planificar y monitorear el ejercicio de la atribución supervisora (...)* y *6. Conducir, supervisar y evaluar las labores del equipo de supervisión y fiscalización*". Así como, las obligaciones como servidor establecidas en los literales m) y o) de la Cláusula Décima del Contrato de Servicio Civil n.° 017-2023 **(Apéndice n.° 9)**, que dispone: *"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"*.

Igualmente, incumplió con lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley n.° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, que establece: "*Artículo 7.- Deberes de la Función Pública. El servidor público tiene los siguientes deberes: (...) 6. Responsabilidad. Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública.*"

Asimismo, no cumplió con el literal d) del artículo 2º de la Ley n.° 28175, Ley Marco del Empleo Público, el cual establece que, entre otros, es un deber de todo empleado público que está al servicio de la Nación, el siguiente: *"(...) desempeñar sus funciones con honestidad, probidad, criterio, **eficiencia**, laboriosidad y vocación de servicio (...)"*.

De igual manera, su actuación no se sujetó a lo establecido en el literal 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"*; 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 "ACCIONES DE SUPERVISIÓN NO PROGRAMADA EN ATENCIÓN A HECHOS DENUNCIADOS Y LAS INICIADAS DE OFICIO NO FUERON REALIZADAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA APLICABLE, AFECTANDO EL EJERCICIO OPORTUNO Y EFICAZ DE LA ATRIBUCIÓN SUPERVISORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL Y DEBILITANDO LOS MECANISMOS DE CONTROL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS" están desarrollados en el **Apéndice n.° 2** del Informe de Auditoría.

5. DENTIFICACIÓN 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.**

6. CONCLUSIONES

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

1. Acciones de supervisión no programada en atención a denuncias y documentación vinculada a presuntos incumplimientos a las normas y políticas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH), presentadas durante el año 2024 ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) en el marco de su atribución supervisora, no fueron realizadas por la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos durante los plazos máximos establecidos en la normativa aplicable. Esta situación afectó el ejercicio oportuno y eficaz de la atribución supervisora de la autoridad nacional del servicio civil y debilitando los mecanismos de control sobre el cumplimiento del marco normativo del sistema administrativo de gestión de recursos humanos.
   (Observación única)

2. Deficiencias identificadas en el registro, seguimiento y generación de reportes del Sistema de Gestión de Expedientes de Supervisión (SGES) durante el año 2024, han conllevado a la unidad orgánica encargada del proceso de supervisión a depender complementariamente de herramientas manuales paralelas que no garantizan consistencia ni integridad de los datos, debilitando el control interno de la gestión de expedientes de supervisión no programada sobre el cumplimiento de las normas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, incrementando riesgos de errores, duplicidad de información, pérdida de trazabilidad en el proceso de supervisión no programada y afectación a los objetivos institucionales vinculados al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH).
(Deficiencia de control interno única)

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 Auditoria, 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 el diseño e implementación de mecanismos periódicos de supervisión y control en la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, que aseguren el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa aplicable, así como la adecuada gestión, trazabilidad y documentación de denuncias y otros documentos vinculados a presuntos incumplimientos. Estos mecanismos deben incluir indicadores, registros de seguimiento y validaciones de integridad documental. **(Conclusiones n.os 1 y 2)**

3. Disponer el desarrollo o adecuación del Sistema de Gestión de Expedientes de Supervisión (SGES) para incorporar funcionalidades de alerta automática que permitan monitorear en tiempo real el estado de las denuncias, su asignación, los plazos de atención y las etapas del procedimiento. Estas alertas deben ser configurables por tipo de documento, responsable asignado y fecha límite, y deben integrarse con reportes de seguimiento que faciliten la toma de decisiones y el control oportuno por parte de la Gerencia. **(Conclusiones n.os 1 y 2)**

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:	Impresión con firma digital de la Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000208-2023-SERVIR-PE de 24 de octubre de 2023 e impresión con firma digital de la Directiva "Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil".

Apéndice n.° 4: Impresión de 44 registros de denuncias presentadas ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil, tal como se detalla a continuación:

- Formulario Único de Trámite (FUT) con fecha de emisión 3 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0000233).
- Documento S/N con fecha de emisión 3 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0000058).
- Formulario Único de Trámite (FUT) con fecha de emisión 4 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0000480).
- Carta N 01 con fecha de emisión 5 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0000621).
- Documento S/N con fecha de emisión 8 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0000855).
- Oficio N° 32-2024-SUNAFIL/ILM/SIFS con fecha de emisión 12 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0002391).
- Documento S/N con fecha de emisión 15 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0002861).
- Documento S/N con fecha de emisión 16 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0002768).
- Documento S/N con fecha de emisión 17 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0003223).
- Documento S/N con fecha de emisión 19 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0004004).
- Documento S/N con fecha de emisión 21 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0004126).
- Documento S/N con fecha de emisión 20 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0004122).
- Documento S/N con fecha de emisión 31 de enero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0006737).
- Documento S/N con fecha de emisión 1 de febrero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0007050).
- Documento S/N con fecha de emisión 9 de febrero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0008391).

- Documento S/N con fecha de emisión 12 de febrero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0008654).
- Carta N° 01-2024 con fecha de emisión 15 de febrero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0009280).
- Documento S/N con fecha de emisión 13 de febrero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0009716).
- Documento S/N con fecha de emisión 28 de febrero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0011051).
- Carta Nª 01-2024-NRMA con fecha de emisión 28 de febrero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0011269).
- Formato Único de Trámite (FUT) con fecha de emisión y recepción 16 de marzo de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0014949).
- Documento S/N con fecha de emisión 30 de marzo de 2024 que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0017704).
- Documento S/N con fecha de emisión 1 de abril de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0017788).
- Carta N° 001-2024-PCCHV con fecha de emisión 1 de abril de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0017724).
- Documento S/N con fecha de emisión 1 de abril de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0017930).
- Formato Único de Trámite (FUT) con fecha de emisión y recepción 3 de abril de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0018582).
- Escrito N° 01-2024 sin fecha, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0019099).
- Documento S/N con fecha de emisión 5 de abril de 2024 y fecha de recepción 8 de abril de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0019565).
- Documento S/N con fecha de emisión 12 de abril de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0021040).
- Documento S/N con fecha de emisión 27 de marzo de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0017568).
- Documento S/N con fecha de emisión 22 de abril de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0023325).

- Formato Único de Trámite (FUT) con fecha de emisión y recepción 26 de abril de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0024606).
- Carta N° 001/IEVP-2024 con fecha de emisión 27 de abril de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0024964).
- Documento S/N con fecha de emisión 30 de abril de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0025413).
- Formato Único de Trámite (FUT) con fecha de emisión y recepción 3 de mayo de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0026218).
- Documento S/N con fecha de emisión 20 de mayo de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0030042).
- Documento S/N con fecha de emisión 11 de junio de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0035220).
- Documento S/N con fecha de emisión 20 de junio de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0037520).
- Documento S/N sin fecha, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0037823).
- Escrito 01 con fecha de emisión 25 de junio de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0038451).
- Documento S/N con fecha de emisión 14 de junio de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0039189).
- Documento S/N con fecha de emisión 28 de junio de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0039423).
- Documento S/N con fecha de emisión 28 de agosto de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0052483).
- Documento S/N con fecha de emisión 21 de octubre de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Registro n.° 2024-0064709).

Apéndice n.° 5 : Impresión con firma digital del Memorando n.° 000372-2025-SERVIR-GDSRH con fecha de emisión 14 de marzo de 2025.

Apéndice n.° 6 : Impresión de 4 expedientes de supervisiones no programadas iniciadas de oficio, tal como se detalla a continuación:

- Correo electrónico con fecha de emisión 22 de abril de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 000710-2024).

- Oficio-000064-2024-SUNAFIL/IRE-PIU con fecha de emisión 18 de marzo de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 000680-2024).
- Oficio-000058-2024-SUNAFIL/IRE-PIU con fecha de emisión 6 de marzo de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 000559-2024).
- Correo electrónico con fecha de emisión 14 de febrero de 2024, que contiene impresión de los actuados concernientes a su atención (Expediente n.° 000093-2024).

Apéndice n.° 7 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.° 00000002-2025-CG/5736-02-001 con fecha de emisión 1 de setiembre 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-AC2-SERVIR con fecha de emisión 1 de setiembre de 2025, así como la Desviación de cumplimiento en la auditoria a la Autoridad Nacional del Servicio Civil y Motivo que originó la comunicación de desviación de cumplimiento, dirigida al señor **Cristian Collins León Vilela.**

- Impresión con firma digital de la Cédula de Notificación Electrónica n.° 00000005-2025-CG/5736-02-001 con fecha de emisión 1 de setiembre 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-AC2-SERVIR con fecha de emisión 1 de setiembre de 2025, así como la Desviación de cumplimiento en la auditoria a la Autoridad Nacional del Servicio Civil y Motivo que originó la comunicación de desviación de cumplimiento, dirigida al señor **Eduardo Jaime Alfaro Esparza.**

- Impresión con firma digital de la Cédula de Notificación Electrónica n.° 00000006-2025-CG/5736-02-001 con fecha de emisión 1 de setiembre 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-AC2-SERVIR con fecha de emisión 1 de setiembre de 2025 , así como la Desviación de cumplimiento en la auditoria a la Autoridad Nacional del Servicio Civil y Motivo que originó la comunicación de desviación de cumplimiento, dirigida a la señora **Mariel Herrera Llerena.**

- Impresión con firma digital de la Cédula de Notificación Electrónica n.° 00000004-2025-CG/5736-02-001 con fecha de emisión 1 de setiembre 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.° 004-2025-CG/OCI-AC2-SERVIR con fecha de emisión 1 de setiembre de 2025, así como la Desviación de cumplimiento en la auditoria a la Autoridad Nacional del Servicio Civil y Motivo que originó la comunicación de desviación de cumplimiento, dirigida a la señora **Gladys Elizabeth Ferreira Pinto.**

- Impresión con firma digital de la Cédula de Notificación Electrónica n.° 00000003-2025-CG/5736-02-001 con fecha de emisión 1 de setiembre de 2025, y Cargo de Notificación con fecha de emisión del mismo dia, que contiene la impresión con firma digital de la Cédula de Notificación n.° 005-2025-CG/OCI-AC2-SERVIR con fecha de emisión 1 de setiembre de 2025, así como la Desviación de cumplimiento en la auditoria a la Autoridad Nacional del Servicio Civil y Motivo que originó la comunicación de desviación de cumplimiento, dirigida al señor **Hernán Roberto Tenicela Ninamango.**

Comentarios o aclaraciones presentados

- Copia autenticada del documento S/N con fecha de emisión 2 de setiembre de 2025 y fecha de recepción 3 de setiembre de 2025, presentado por el señor Eduardo Jaime Alfaro Esparza.
- Copia autenticada de documento S/N con fecha de emisión y recepción de 16 de setiembre de 2025, que contiene copia simple de su documentación adjunta, presentado por el señor Eduardo Jaime Alfaro Esparza.
- Copia autenticada del documento S/N con fecha de emisión y recepción 8 de setiembre de 2025, presentado por la señora Mariel Herrera Llerena.
- Copia autenticada del documento S/N con fecha de emisión y recepción de 17 de setiembre de 2025, que contiene copia simple de su documentación adjunta, presentado por la señora Mariel Herrera Llerena.
- Copia autenticada del documento S/N con fecha de emisión y recepción de 3 de setiembre de 2025, presentado por la señora Gladys Elizabeth Ferreira Pinto.
- Copia autenticada de documento S/N con fecha de emisión y recepción de 15 de setiembre de 2025, presentado por la señora Gladys Elizabeth Ferreira Pinto.
- Copia autenticada de la Carta n.° 001-2025-HRTN-ACCGR con fecha de emisión 3 de setiembre de 2025 y recepción 4 de setiembre de 2025, presentado por el señor Hernán Roberto Tenicela Ninamango.
- Copia autenticada de la Carta n.° 002-025-HRTN-ACCGR con fecha de emisión y de recepción de 15 de setiembre de 2025, presentado por el señor Hernán Roberto Tenicela Ninamango

Evaluación de comentarios o aclaraciones elaborado por la comisión de control

Apéndice n.° 8

Copias autenticadas de documentación de vinculación y cese del señor **Cristian Collins León Vilela**, las mismas que se detallan a continuación:

- Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000105-2021-SERVIR-PE de 11 de julio de 2021.
- Memorando n.° 001072-2024-SERVIR-GG-ORH de 4 de julio de 2024.

Copia autenticada de documentación de vinculación y cese del señor **Eduardo Jaime Alfaro Esparza**, la misma que se detalla a continuación:

- Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000072-2024-SERVIR-GG-ORH de 11 de abril de 2024.

Copias autenticadas de documentación de vinculación y cese de la señora **Gladys Elizabeth Ferreira Pinto**, las mismas que se detallan a continuación:

- Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000166-2024-SERVIR-GG-ORH de 16 de julio de 2024.
- Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000178-2024-SERVIR-GG-ORH de 1 de agosto de 2024.

Copias autenticadas de documentación de vinculación y cese de la señora **Mariel Herrera Llerena**, las mismas que se detallan a continuación:

- Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000099-2024-SERVIR-PE de 31 de julio de 2024.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000131-2024-SERVIR-PE de 16 de octubre de 2024.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000132-2024-SERVIR-PE de 16 de octubre de 2024.

Copia autenticada de documentación de vinculación y cese del señor **Hernán Roberto Tenicela Ninamango**, la misma que se detalla a continuación:

- Resolución de Presidencia Ejecutiva n.° 000191-2023-SERVIR-PE de 2 de octubre de 2023.

Apéndice n.° 9

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 mediante Resolución de Gerencia General n.° 081-2019-SERVIR-GG de 27 de agosto de 2019, copia autenticada del

formato de perfil de puesto aprobado con Resolución de Oficina de Recursos Humanos n.° 000171-2024-SERVIR-GG-ORH de 20 de julio de 2024, copia autenticada del Perfil de Puesto aprobado con Resolución de Gerencia General n.° 000110-2022-SERVIR-GG de 14 de noviembre de 2022 y copia autenticada del Perfil de Puesto aprobado con Resolución de Gerencia General n.° 000090-2022-SERVIR-GG de 13 de setiembre de 2022.

Así también copia autenticada de los contratos de servicio civil n.os 017-2023,088-2024, 012-2024-CONFIANZA, suscritos el 3 de octubre de 2023, 1 de agosto de 2024 y 17 de octubre de 2024, respectivamente.

Lima, 24 de setiembre de 2025

Gilmer Sánchez Valenzuela
Supervisor

Nataly Teresa Conso Bendita
Jefa de Comisión Auditora

Iskra Leonor Vizcarra Chávez
Abogada de la Comisión Auditora
Reg. CAL N° 57142

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, 24 de setiembre de 2025

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

APÉNDICE N° 1

JEFE DE COMISIÓN
SERVIR

APÉNDICE N° 1 DEL INFORME DE AUDITORÍA N° 005-2025-2-5736-AC

RELACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LA OBSERVACIÓN

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	Acciones de supervisión no programada en atención a hechos denunciados y las iniciadas de oficio no fueron realizadas dentro del plazo máximo establecido en la normativa aplicable, afectando el ejercicio oportuno y eficaz de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil y debilitando los mecanismos de control sobre el cumplimiento del marco normativo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.	Cristian Collins León Vilela	[redacted]	Gerente de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos	16/07/2021	16/07/2024	Ley n.° 30057	[redacted]					X
2		Eduardo Jaime Alfaro Esparza	[redacted]	Encargado de las funciones del puesto de gerente de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos	12/04/2024	28/04/2024	Ley n.° 30057	[redacted]					X
3		Mariel Herrera Llerena	[redacted]	Gerente de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos	01/08/2024 17/10/2024	16/10/2024 A la fecha	Ley n.° 30057	[redacted]					X

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · SUPERVISOR · SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · JEFE DE COMISIÓN · SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · ABOGADO · SERVIR

000053

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
4		Gladys Elizabeth Ferreira Pinto	[redacted]	Encargada de las funciones del puesto de gerente de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos	17/07/2024	31/07/2024	Ley n.° 30057	[redacted]					X
5		Hernán Roberto Tenicela Ninamango	[redacted]	Ejecutivo de Supervisión y Fiscalización de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos	03/10/2023	A la fecha	Ley n.° 30057	[redacted]					X

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · SUPERVISOR · SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · JEFE DE COMISIÓN · SERVIR

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL · ABOGADO · SERVIR

Firmado digitalmente por AQUINO LIMA Miguel Angel FAU 20131378972 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25-09-2025 17:19:39 -05:00

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA N° 00000007-2025-CG/5736-02-001

DOCUMENTO	:	OFICIO N° 000132-2025-SERVIR-OCI
EMISOR	:	MIGUEL ANGEL AQUINO LIMA - JEFE DE OCI - PROCESO DE SUPERVISIÓN NO PROGRAMADA EFECTUADA POR LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS - 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	:	55

Sumilla: Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el Informe de Auditoría n.° 005-2025-2-5736-AC (se adjuntan 3 tomos en 1804 folios)

Se adjunta lo siguiente:

1. OFICIO-000132-2025-SERVIR-OCI
2. Informe de auditoria[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: **9AQ3FBG**

Firmado digitalmente por Agente Automatizado CGR
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25-09-2025 17:20:31 -05:00

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

CARGO DE NOTIFICACIÓN

Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas - eCasilla CGR

DOCUMENTO	:	OFICIO N° 000132-2025-SERVIR-OCI
EMISOR	:	MIGUEL ANGEL AQUINO LIMA - JEFE DE OCI - PROCESO DE SUPERVISIÓN NO PROGRAMADA EFECTUADA POR LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS - 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.° 005-2025-2-5736-AC (se adjuntan 3 tomos en 1804 folios)

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

1. CÉDULA DE NOTIFICACIÓN N° 00000007-2025-CG/5736-02-001
2. OFICIO-000132-2025-SERVIR-OCI
3. Informe de auditoria[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: **9GR96P1**

Lima, 25 de septiembre de 2025

OFICIO N° 000132-2025-SERVIR-OCI

Señor:

JOSE ANGEL VALDIVIA MORON
PRESIDENTE EJECUTIVO(i)

ASUNTO : Remite Informe de Auditoría

REF. : a) Oficio n.° 000049-2025-SERVIR-OCI de 28 de marzo de 2025.
b) 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.
b) 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 "Supervisión no programada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil sobre el cumplimiento de las normas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos" en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR a su cargo.

Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el Informe de Auditoría n.° 005-2025-2-5736-AC (se adjuntan 3 tomos en 1804 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

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 auto la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

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: **Q0H4R9Z**

Ponle Punche y ganamos todos PERÚ