



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

## **DIRECTIVA Nº 001-2021-SERVIR/TSC**

### **NUEVAS DISPOSICIONES PARA EL USO DEL SISTEMA DE CASILLA ELECTRÓNICA DEL TRIBUNAL DEL SERVICIO CIVIL**

#### **1. OBJETO**

La presente Directiva tiene por objeto establecer las nuevas disposiciones destinadas a regular y orientar el uso del Sistema de Casilla Electrónica del Tribunal del Servicio Civil.

#### **2. FINALIDAD**

Implementar con carácter obligatorio el uso del Sistema de Casilla Electrónica tanto para las Entidades como para los Administrados, a fin de optimizar y agilizar la tramitación de los recursos de apelación sometidos a conocimiento del Tribunal del Servicio Civil.

#### **3. ALCANCE**

Las disposiciones de la presente Directiva son de aplicación para:

- 3.1 Las entidades señaladas en el Artículo III del Título Preliminar de la Ley Nº 28175, Ley Marco del Empleo Público, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1º del Reglamento del Tribunal del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2010-PCM y modificatorias.
- 3.2 Los Administrados.
- 3.3 El Tribunal del Servicio Civil.

#### **4. MARCO NORMATIVO**

- 4.1 Constitución Política del Perú.
- 4.2 Decreto Legislativo Nº 1023, Decreto que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil como Órgano Rector del Sistema Administrativo de Gestión de los Recursos Humanos.
- 4.3 Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 4.4 Ley Nº 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y modificatorias.
- 4.5 Ley Nº 30229, Ley que adecúa el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en el sistema de remates judiciales y en los servicios de notificaciones de las resoluciones judiciales, y que modifica la Ley Orgánica del Poder Judicial, el Código Procesal Civil, el Código Procesal Constitucional y la Ley Procesal del Trabajo.
- 4.6 Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS.
- 4.7 Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, aprobado por Decreto Supremo Nº 030-2002-PCM.
- 4.8 Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, aprobado por Decreto Supremo Nº 052-2008-PCM y sus modificatorias.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

- 4.9 Reglamento del Tribunal del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-PCM y sus modificatorias.
- 4.10 Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, aprobado por Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y sus modificatorias.
- 4.11 Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.
- 4.12 Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, aprobada por Decreto Supremo N° 081-2013-PCM.
- 4.13 Decreto Legislativo 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 4.14 Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, aprobado por Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
- 4.15 Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- 4.16 Política Nacional de Competitividad y Productividad, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 345-2018-EF.
- 4.17 Plan de Competitividad y Productividad 2019-2030, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 237-2019-EF.
- 4.18 Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.

## 5. DEFINICIONES

Para la aplicación de la presente Directiva, se entiende por:

- 5.1 **Activar.-** Ingresar por primera vez al Sistema de Casilla Electrónica, utilizando la clave de acceso asignada y cambiándola por una de conocimiento exclusivo del Usuario.
- 5.2 **Administrados.-** Personas sobre cuyos intereses legítimos o derechos recaen los efectos del acto u omisión administrativa que se impugna ante el Tribunal.
- 5.3 **Bidireccional.-** Término utilizado para las comunicaciones desde el Tribunal hacia los Usuarios (Administrados y Entidades); así como desde los Usuarios hacia el Tribunal.
- 5.4 **Casilla Electrónica.-** Medio electrónico aprobado por el Tribunal del Servicio Civil y asignado a los Usuarios. Constituye el domicilio digital de éstos, en donde se depositan los actos administrativos materia de notificación, así como las demás comunicaciones.
- 5.5 **Clave de Acceso.-** Serie de letras y/o dígitos aleatorios de carácter confidencial asignada a la persona autorizada de las Entidades y al Administrado, para acceder al Sistema de Casilla Electrónica, la cual se obtiene luego del registro del Usuario.
- 5.6 **Código de Usuario.** - Identificador único asignado a la persona autorizada para acceder a datos o recursos del Sistema de Casilla Electrónica, el cual se obtiene del registro del Usuario.
- 5.7 **Comunicaciones.-** Requerimientos, oficios, citaciones a audiencia especial y otros actos de impulso y mero trámite, cursados por la Secretaría Técnica, a las Entidades y a los Administrados.
- 5.8 **Documento.-** Testimonio material de un hecho o un acto emitido en el marco de un procedimiento administrativo, registrado en soporte físico o electrónico; por



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ejemplo, recursos de apelación, oficios de elevación, respuestas, fotografías, videos, discos compactos, entre otros.

- 5.9 Elevación.-** Remisión de un recurso de apelación al Tribunal del Servicio Civil por parte de una Entidad.
- 5.10 Entidades.-** Las señaladas en el Artículo III del Título Preliminar de la Ley N° 28175 – Ley Marco del Empleo Público, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1º del Reglamento del Tribunal.
- 5.11 Expediente electrónico.-** Es el conjunto organizado de documentos electrónicos generados a partir del inicio de un procedimiento administrativo por parte de cualquier administrado y de su elevación a cargo de una entidad de la Administración Pública. Cuenta un número único de identificación asignado por el Tribunal.
- 5.12 Firma Digital.-** Es aquella firma electrónica que, utilizando una técnica de criptografía asimétrica, permite la identificación del signatario y ha sido creada por medios que éste mantiene bajo su control, de manera que está vinculada únicamente al signatario y a los datos a los que refiere, lo que permite garantizar la integridad del contenido y detectar cualquier modificación ulterior. Tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita, siempre y cuando haya sido generada por un Prestador de Servicios de Certificación Digital debidamente acreditado que se encuentre dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica - IOFE, y que no medie ninguno de los vicios de la voluntad previstos en el Título VIII del Libro II del Código Civil.
- 5.13 Generación de códigos de usuario y claves de acceso. -** Creación de los Códigos de Usuario y las claves de acceso para el Usuario, a partir de su registro en el SICE.
- 5.14 Recurso de Apelación.-** Documento presentado por el Administrado destinado a cuestionar un acto administrativo emitido por una Entidad.
- 5.15 Reglamento.-** Reglamento del Tribunal del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-PCM y modificatorias.
- 5.16 Resoluciones. -** Pronunciamientos del Tribunal del Servicio Civil que resuelven los recursos de apelación sometidos a su conocimiento.
- 5.17 Respuesta.-** Todo documento que deba ser incorporado a un expediente electrónico, distinto al recurso de apelación.
- 5.18 Secretaría Técnica. -** Secretaría Técnica del Tribunal del Servicio Civil.
- 5.19 SERVIR. -** Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- 5.20 SICE.-** Sistema de Casilla Electrónica que soporta dos funcionalidades principales, la primera funcionalidad interna, que consiste en firmar digitalmente y almacenar documentos emitidos por el Tribunal, y la segunda funcionalidad externa, mediante la cual los Usuarios (administrados y entidades) tendrán: a) acceso a su Casilla Electrónica para recibir las notificaciones, resoluciones y oficios que les correspondan, y b) registrar y remitir documentos de forma electrónica al Tribunal en el marco de la presente Directiva.
- 5.21 Tribunal.-** Tribunal del Servicio Civil.
- 5.22 Usuario.-** Administrados o entidades que pueden acceder al SICE, a través de un código de usuario y clave de acceso.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

## 6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 El SICE constituye un mecanismo tecnológico de tramitación de los recursos de apelación sometidos a conocimiento del Tribunal. Es un sistema Bidireccional que permite a los Usuarios el envío de documentos de forma electrónica al Tribunal y la notificación a éstos de todas las comunicaciones cursadas por la Secretaría Técnica, así como de las resoluciones emitidas por las salas del Tribunal.
- 6.2 Cuando no sea posible remitir las comunicaciones y resoluciones a las Casillas Electrónicas por defectos tecnológicos, dentro de los cinco (5) días siguientes a la emisión de las comunicaciones y resoluciones, en forma supletoria, se deberá efectuar la notificación en el domicilio consignado por el Administrado para estos efectos; y, en el domicilio real de la Entidad.
- 6.3 Los documentos y actos administrativos, en el marco de la presente Directiva, de preferencia, son firmados digitalmente. La firma digital, generada en el marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica – IOFE, posee la misma validez y eficacia jurídica que el uso de la firma manuscrita. La firma digital del documento electrónico lo dota de integridad y autenticidad, no requiriendo firmar o visar digitalmente cada página del documento electrónico. Asimismo, los funcionarios, servidores públicos y administrados pueden hacer uso de su DNle para la firma digital de dichos documentos, de conformidad con el artículo 17 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.

## 7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### Registro de Usuario en el SICE

#### – La Entidad

- 7.1 El Jefe de la Oficina de Recursos Humanos o, quien haga sus veces, en la Entidad en que ha sido presentado el recurso de apelación y antes de su elevación, tendrá que registrarse como Usuario de la Casilla Electrónica en el SICE. Para tal efecto, deberá consignar obligatoriamente en el formulario virtual - Formato N° 1, la siguiente información:
- Número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería.
  - Nombres y apellidos completos.
  - Cargo.
  - Dirección exacta de la sede institucional donde presta servicios (calle, distrito, provincia, departamento).
  - Correo electrónico institucional.
  - Número telefónico fijo y móvil (celular).
  - Firma.
  - Copia de la resolución de designación o documento que acredita la responsabilidad del cargo.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

- 7.2 La máxima autoridad administrativa de la Entidad será responsable de garantizar que, cuando se produzca el cese en el cargo, función o labor del Jefe de la Oficina de Recursos Humanos o, quien haga sus veces, los datos sean actualizados para deshabilitar el Código de Usuario existente y generar un nuevo Código de Usuario y Clave de Acceso. La actualización de los datos debe realizarse a más tardar dentro del tercer día hábil siguiente de producido el cese.

De no estar actualizada la información, las notificaciones se continuarán realizando válidamente en la Casilla Electrónica del Jefe de la Oficina de Recursos Humanos o, quien haga sus veces, que se consignó para dicho efecto, siendo así plenamente eficaces.

– Los Administrados

- 7.3 Los Administrados deberán proporcionar obligatoriamente a la Secretaría Técnica la siguiente información:
- Número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería.
  - Nombres y apellidos completos.
  - Correo electrónico.
  - Número telefónico fijo y móvil (celular).
  - Firma.
- 7.4 La información detallada en el numeral precedente será registrada en el Formato N° 1, que en Anexo N° 1 forma parte de la presente Directiva. Los Administrados presentarán el Formato N° 1 junto con su recurso de apelación a la Entidad para que sea remitido a la Secretaría Técnica del Tribunal y se genere el Usuario y Clave de Acceso correspondientes.

Del procedimiento de asignación de Casilla Electrónica

- 7.5 La Secretaría Técnica asigna a las Entidades y a los Administrados una Casilla Electrónica en el SICE como domicilio digital y procedimental de comunicaciones desde el Tribunal hacia los Administrados y Entidades, así como desde los Administrados y Entidades hacia el Tribunal. El SICE puede ser accedido desde el Portal Institucional de SERVIR: [www.gob.pe/servir](http://www.gob.pe/servir).
- 7.6 El SICE envía un correo electrónico a los Administrados y al Jefe de la Oficina de Recursos Humanos o quien haga sus veces, para que validen sus datos y activen su Casilla Electrónica. Una vez culminado este proceso, el SICE automáticamente les envía su Código de Usuario y Clave de Acceso al correo electrónico proporcionado en el Formato N° 1.
- 7.7 El Usuario (Entidades y Administrados) debe adoptar las medidas de seguridad necesarias a fin de mantener en reserva y confidencialidad su Código de Usuario y Clave de Acceso al SICE.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### Elevación de un recurso de apelación al Tribunal a través del SICE

- 7.8 La Entidad en la que ha sido presentado un recurso de apelación, luego de verificar que éste cumple los requisitos de admisibilidad previstos en el artículo 18º del Reglamento del Tribunal, deberá elevarlo al Tribunal al través del SICE conjuntamente con sus anexos y los antecedentes que sustentaron la emisión del acto impugnado de conformidad con lo establecido en el artículo 20º del citado Reglamento, incluyendo el informe escalafonario del Administrado o documento que contenga su información situacional (régimen, méritos, deméritos, desplazamientos, tiempo de servicios, entre otros).

En el caso de la materia de acceso al servicio civil, deberá incluirse las bases del concurso, así como el cronograma, los resultados parciales y los resultados finales del mismo; tratándose de la materia de régimen disciplinario, deberá incluirse el documento mediante el cual se le inicia procedimiento al impugnante con su correspondiente cargo de notificación en el que se pueda verificar la fecha, el nombre, el documento nacional de identidad y la firma del impugnante; así como denuncia, informe del Órgano de Control Institucional, informes que sustentan la decisión de iniciar el procedimiento disciplinario, imputación de cargos, descargos del impugnante, informe final, documento de sanción, entre otros; y, en el caso de la materia terminación de la relación de trabajo, deberá incluirse todos los contratos suscritos por la Entidad con el Administrado y sus adendas, si las hubiere, cuando se trate de casos que cuestionen el vencimiento de los mismos.

- 7.9 Tanto el recurso de apelación original como sus anexos, los documentos indicados en el párrafo precedente y todos los antecedentes que lo sustentan, deben ser digitalizados por la Entidad, cuando corresponda, y, a fin de elevarlos al Tribunal, deben ser ingresados al SICE. La digitalización de los documentos debe cumplir las especificaciones establecidas en el Anexo Nº 2 de la presente directiva.
- 7.10 Si la Secretaría Técnica advirtiera que se omitió alguno de los requisitos de admisibilidad señalados en los literales b) al h) del artículo 18º del Reglamento del Tribunal o faltase el Formato Nº 1 con los datos del Administrado, devolverá a través del SICE el recurso de apelación y todos los documentos que se hayan elevado conjuntamente con éste, a fin de que la Entidad realice la subsanación correspondiente.

### Remisión de documentos al Tribunal a través del SICE

- 7.11 Todo documento (Respuesta) que deba ser incorporado al expediente electrónico después de elevado el recurso de apelación, deberá ser digitalizado de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Anexo Nº 2 de la presente directiva y remitido al Tribunal por el Usuario (Entidades y Administrados) a través del SICE.

### Notificaciones a través del SICE

- 7.12 La notificación a los usuarios se entiende válidamente efectuada con el depósito de las Resoluciones emitidas por el Tribunal y de las comunicaciones cursadas por la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Secretaría Técnica, en la Casilla Electrónica asignada; surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida. Dicha notificación se acredita con la constancia documental de su depósito en la Casilla Electrónica respectiva.

En el momento que se efectúa el citado depósito, los Usuarios son informados de dicha acción a través de un mensaje a su correo electrónico y un mensaje de texto (SMS) a su teléfono móvil (celular), consignados en el Formato N° 1. Lo indicado no constituye parte del procedimiento de notificación vía casilla electrónica, por lo tanto, no afecta la validez o eficacia de la misma ni de los actos administrativos o actuaciones administrativas que se notifican.

Adicionalmente, en el Portal Institucional de SERVIR ([www.gob.pe/servir](http://www.gob.pe/servir)) se publica semanalmente, a título informativo, la relación de notificaciones efectuadas a los Administrados y a las Entidades.

- 7.13 La notificación al Usuario se efectúa los días y horas hábiles de atención al público de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- 7.14 Las Resoluciones con firma digital emitidas por el Tribunal, pueden ser verificadas mediante el ingreso del número de registro correspondiente ubicado en la esquina superior izquierda de las mismas, en la siguiente dirección electrónica <https://app.servir.gob.pe/verificacion/>. Esta información consta como nota informativa en la parte inferior de las Resoluciones en mención.

#### De la operatividad de las Casillas Electrónicas

- 7.15 La Secretaría Técnica administra el SICE y cautela la confidencialidad de la información recibida por el Usuario. Por su parte, el Usuario, como medida de seguridad, debe cambiar su clave de acceso de manera periódica, siendo su responsabilidad guardar confidencialidad sobre la misma.
- 7.16 La Subjefatura de Tecnologías de la Información de SERVIR es responsable del mantenimiento, del soporte tecnológico y de la seguridad de la infraestructura tecnológica del SICE.
- 7.17 Para garantizar el uso adecuado del SICE, como anexo de la presente Directiva obra un instructivo (Anexo N° 3), que detalla las acciones a seguir para registrar correctamente la información, el uso de la Casilla Electrónica, entre otros aspectos.
- 7.18 En caso se presenten dificultades para acceder o utilizar el SICE, el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos o, quien haga sus veces, en la Entidad; o, el Administrado, deben comunicarse con la Secretaría Técnica a través del correo electrónico de consultas [sice@servir.gob.pe](mailto:sice@servir.gob.pe).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

**Primera.-** Los Jefes de las Oficinas de Recursos Humanos o quienes hagan sus veces, deben participar de las actividades que programe el Tribunal a fin de informar acerca del correcto uso del SICE.

El Instructivo del SICE será publicado en la siguiente dirección electrónica: <https://app.servir.gob.pe/CasillaElectronica>.

**Segunda.-** Ante algún supuesto no normado en la presente directiva, la Secretaría Técnica otorga el tratamiento orientado a la tramitación del expediente electrónico dentro del marco normativo vigente, dando cuenta a las salas del Tribunal.

**Tercera.-** En aquellos casos en los que no sea posible efectuar la notificación a través del SICE por no contar con acceso a tecnologías de la información y comunicación en zonas en las que se encuentre ubicado el Administrado y/o la Entidad, la Secretaría Técnica debe realizar la notificación al domicilio procesal fijado por el Administrado en su recurso de apelación y al domicilio real de la Entidad, a efectos de salvaguardar los derechos de ambos, dentro del plazo establecido por la normativa vigente.

**Cuarta.-** La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

**Quinta.-** La presente Directiva es de aplicación para los recursos de apelación que se eleven al Tribunal a partir de su entrada en vigencia. En consecuencia, no resulta de aplicación para aquellos recursos de apelación que ya se encuentren en trámite ante el Tribunal, lo cuales continuarán rigiéndose por lo dispuesto en la Directiva N° 001-2017-SERVIR/TSC, aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 085-2017-SERVIR/PE.

### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

**Única.-** Las Entidades que ya cuentan con casilla electrónica están obligadas a cumplir con las disposiciones contenidas en la presente directiva. Aquellas que eleven algún recurso de apelación por primera vez, si no pudiesen cumplir con las disposiciones tecnológicas contenidas en el Anexo N° 2 de la presente directiva de forma inmediata, podrán enviar la documentación al correo electrónico [tribunal@servir.gob.pe](mailto:tribunal@servir.gob.pe), a través del correo electrónico del jefe de recursos humanos de la entidad o del que haga sus veces señalado en el Formato N° 1 que deberá adjuntarse al recurso de apelación, según lo dispuesto en el numeral 7.4 de la presente Directiva. En este último caso, tendrán como plazo de adecuación treinta (30) días a partir de la vigencia de la presente norma.

Si la Secretaría Técnica, una vez calificado el recurso de apelación, determinase que se encuentra incompleto, debe devolver la documentación remitida a través del SICE a la casilla electrónica creada para la Entidad, a efecto de que ésta incorpore la documentación que falte. En este caso, la Entidad deberá remitir toda la documentación a través del SICE, aplicando lo señalado a partir del numeral 7.8 de la presente Directiva.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tratándose de las entidades que aún no cuenten con casilla electrónica, la devolución se hará a través del correo electrónico mediante el cual se elevó el recurso de apelación y su documentación adicional.