AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

# ATENCIÓN DE CONSULTAS EXTERNAS

## Procedimiento: GPGSC-PR-01

### Versión: 07

## GERENCIA DE POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO CIVIL

Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/07/2021 17:47:15-0500

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500

| | |
|---|---|
| **Elaborado por:** María Eugenia del Carmen Cerna García de Orsos<br>**Cargo:** Ejecutiva de Soporte y Orientación Legal<br>**Fecha:** | **Firma:** |
| **Elaborado por:** Ada Paca Palao<br>**Cargo:** Gerenta de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil<br>**Fecha:** | **Firma:** |
| **Revisado por:** Noe Genovez Mendieta<br>**Cargo:** Ejecutivo de Modernización Institucional<br>**Fecha:** | **Firma:** |

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/07/2021 14:04:13-0500

## INDICE


I. OBJETIVO ..... 3

II. ALCANCE ..... 3

III. BASE NORMATIVA ..... 3

IV. REFERENCIAS ..... 3

V. DEFINICIONES ..... 3

VI. RESPONSABLES ..... 4

VII. FLUJO DEL PROCESO ..... 5

VIII. PROCESO RELACIONADO ..... 6

IX. ANEXOS ..... 17

X. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS ..... 17



Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500





Firmado digitalmente por:
CERNA GARCIA DE ORSOS
Maria Eugenia Del Carmen FAU
20477906461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/07/2021 10:36:31-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 26/07/2021 14:05:12-0500

## I. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las actividades para llevar a cabo la absolución de consultas de opinión técnica formuladas por el ciudadano a la Autoridad Nacional del Servicio Civil, en el marco de su competencia como ente Rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

## II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las consultas de opinión técnica realizadas a la Autoridad Nacional del Servicio Civil en el ámbito de su competencia de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes y en el presente procedimiento.

## III. BASE NORMATIVA

**3.1** Ley Nº 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.

**3.2** Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.

**3.3** Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

**3.4** Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

**3.5** Decreto Supremo Nº 062-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil y sus modificaciones.

**3.6** Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

**3.7** Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 153-2017-SERVIR-PE, que formaliza la aprobación de la "Directiva que establece los lineamientos para la atención de consultas en SERVIR".

Nota: Los documentos mencionados son los vigentes incluyendo sus modificaciones.

## IV. REFERENCIAS

No aplica

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500

## V. DEFINICIONES

### 5.1 Ciudadano

Persona natural que por su propio derecho o de otra persona natural o en representación de una persona jurídica solicite la absolución de una consulta, en ejercicio de su derecho de petición.

### 5.2 CECI

Sistema informático de "Consultas Electrónicas de la Ciudadanía". Constituye un canal de atención en el que el ciudadano y la entidad pública pueden realizar sus consultas sobre el funcionamiento del servicio civil asociado a cualquier régimen. De esta manera, CECI se constituye en el único canal de atención de consultas virtuales.

### 5.3 Consulta de opinión técnica

Son aquellas que versan sobre la interpretación de la normativa vinculada al funcionamiento del servicio civil asociado a cualquier régimen y al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. El contenido de las respuestas a las consultas de opinión técnica está limitado al sentido y alcance de la normativa sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, planteadas sobre temas genéricos y vinculados entre sí, sin hacer alusión a asuntos concretos o específicos. En tal sentido, sus conclusiones no se encuentran vinculadas necesariamente a situación particular alguna.



Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/07/2021 10:37:17-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/07/2021 14:05:29-0500

**5.4 Entidades Públicas**

Son aquellas señaladas en el artículo 1 de la Ley del Servicio Civil – Ley Nº 30057. Debiendo tenerse en consideración que los regímenes especiales de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y del Servicio Diplomático de la República, se rigen por sus normas y bajo la competencia de sus propias autoridades, en todo lo que no sea regulado o les sea atribuido por SERVIR con carácter específico. La Carrera Judicial y la correspondiente al Ministerio Público se rigen por sus propias normas, debiendo tenerse en consideración el último párrafo de la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley del Servicio Civil. En el caso de las empresas del Estado sujetas al ámbito de competencia del Fondo de la Actividad Empresarial del Estado — FONAFE, éstas podrán realizar consultas sobre el Sistema en base a la coordinación prevista en la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo Nº 1023.

**5.5 SERVIR**

Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

**5.6 Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos**

Sistema que establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del Servicio Civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades públicas en la gestión de los recursos humanos.

**5.7 Sistema de Reserva de Citas**

Sistema informático que permite al ciudadano y entidad pública solicitar un turno de atención presencial en la sede central de SERVIR, para realizar consultas sobre el funcionamiento del servicio civil.

**5.8 Sistema "Consultas sobre el Funcionamiento del Servicio Civil"**

Sistema informático para la atención de consultas externas escritas – físicas y virtuales, que incluye la gestión interna de las mismas, desde su recepción en la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil (trasladándolas desde del Sistema de Trámite Documentario – STD, en el caso de las consultas escritas físicas) hasta la notificación al ciudadano y publicación (en caso corresponda); en adelante, Sistema de Consultas.

**5.9 GPGSC**

Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil.

**5.10 PE**

Presidencia Ejecutiva.

**5.11 Sistema de Gestión Documental (SGD)**

Es un software automatizado de gestión administrativa y de uso interno (dentro de SERVIR), el mismo que permite el reconocimiento de los documentos emitidos mediante la incorporación del certificado digital y el registro de la firma digital en los documentos electrónicos emitidos por el personal de la entidad a nivel de todas las áreas.

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500

## VI. RESPONSABLES

**6.1** El Gerente de la GPGSC es el responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.

**6.2** El personal involucrado en el desarrollo de las actividades de la atención de consultas de opinión técnica- es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento, mantener sus registros actualizados y garantizar su almacenamiento en lugares apropiados y seguros, con el fin de evitar su deterioro.



Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26/07/2021 10:37:30-0500

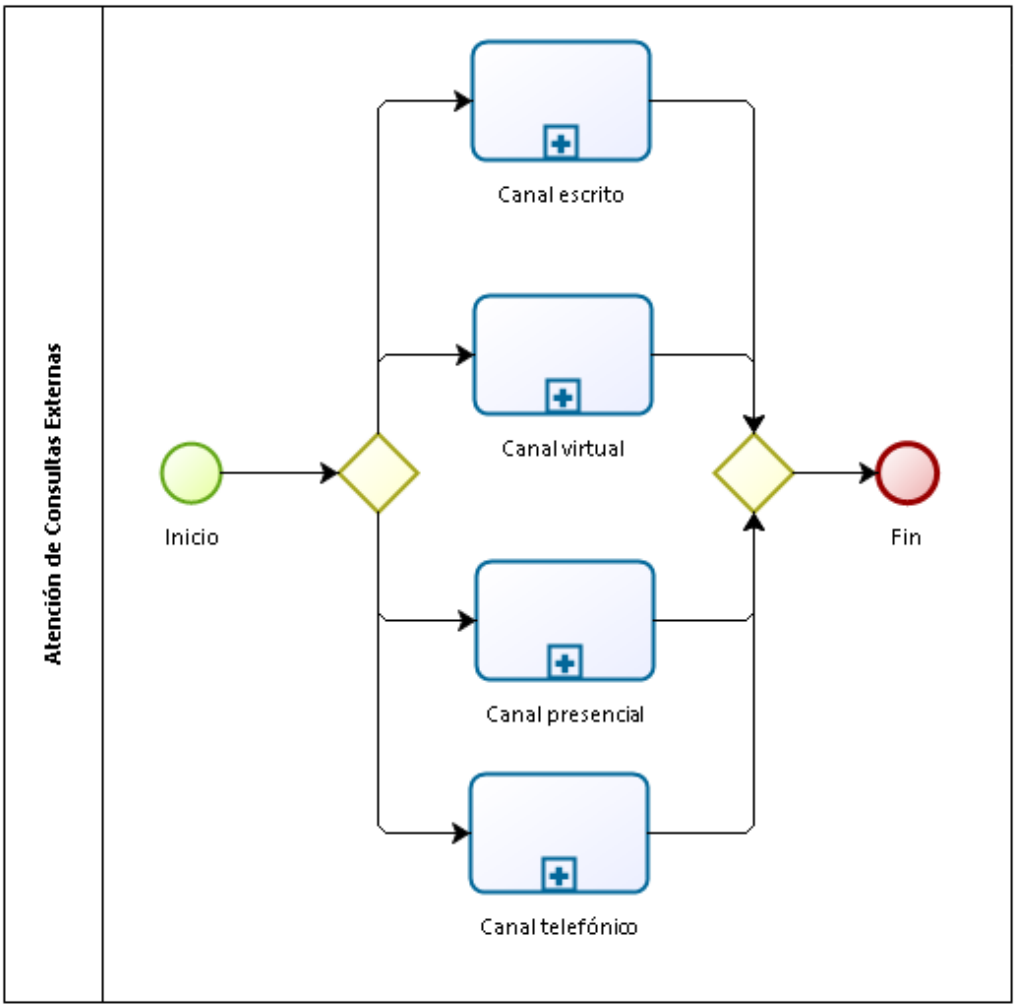
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26/07/2021 14:05:45-0500

## VII. FLUJO DEL PROCESO

| PROVEEDOR | ENTRADA |
|---|---|
| - Entidad Pública<br>- Ciudadano | - Consulta de opinión técnica a través de los canales escrito (físico y virtual), presencial y telefónico. |

**PROCESO**




| SALIDA | PERSONA |
|---|---|
| - Consulta de opinión técnica absuelta | - Entidad Pública<br>- Ciudadano |


Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500





Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26/07/2021 10:37:43-0500

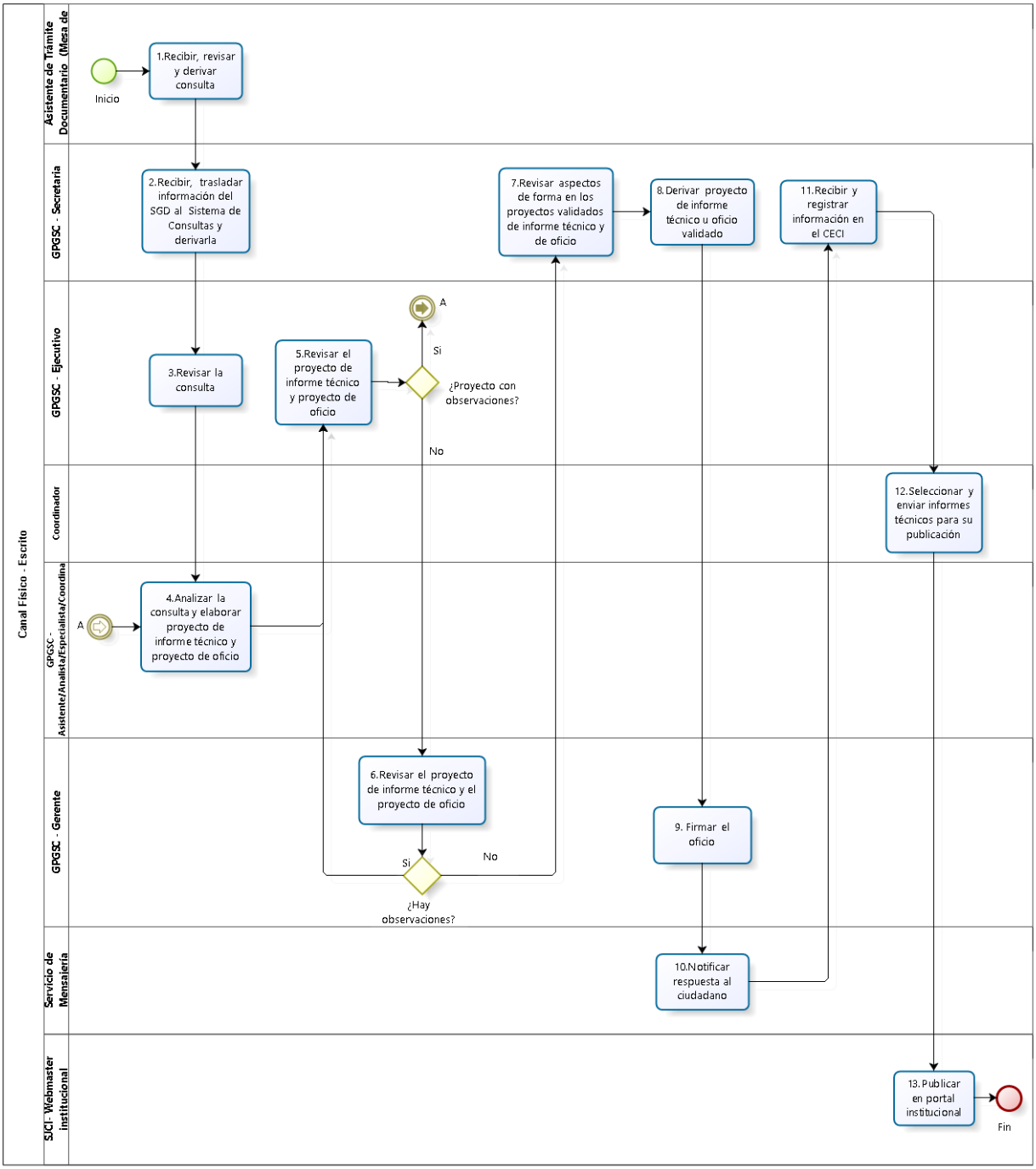
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26/07/2021 14:05:57-0500

# VIII. PROCESO RELACIONADO

## 8.1 CANAL ESCRITO

### 8.1.1 Flujograma de Canal Escrito Físico




Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500



Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26/07/2021 10:37:55-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26/07/2021 14:06:26-0500

### 8.1.2 Descripción de Canal Escrito Físico

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|---|---|
| **1.** Recibir, revisar y derivar consulta | Asistente de Trámite Documentario (Mesa de Partes) | Recibe la consulta del ciudadano o entidad y verifica si en ella se consignan los siguientes requisitos:<br>a. Nombres y apellidos completos, domicilio o correo electrónico, y número de documento de identidad de quien formula la consulta y, de ser el caso, la calidad de representante y de la persona o entidad a la que representa.<br>b. Formulación de la consulta referida al funcionamiento del servicio civil asociado a cualquier régimen y al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.<br>c. Firma de quien formula la consulta o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.<br>d. Adjuntar copia legible de la documentación pertinente, de ser el caso.<br><br>Cuando la consulta cumpla con los requisitos previstos en el párrafo precedente, el Asistente de Trámite Documentario deriva la consulta a la GPGSC por medio del SGD y le entrega el número de registro al ciudadano o entidad pública.<br><br>**Producto:**<br>- Solicitud de la consulta revisada y derivada. |
| **2.** Recibir, trasladar información del SGD al Sistema de Consultas y derivarla | GPGSC-Secretaria | Recibe la consulta por el SGD y traslada la información de la consulta del SGD a la bandeja del mencionado sistema. Dependiendo del tema de la consulta y previa coordinación con el Gerente, la Secretaria la deriva al Ejecutivo(a) a través del Sistema de Consultas.<br><br>**Producto:**<br>- Consulta derivada.<br><br>**<u>Nota</u>:** Si la consulta es de competencia de otro órgano, se le deriva para su atención. |
| **3.** Revisar la consulta | GPGSC – Ejecutivo | Revisa la consulta e identifica el tema, el régimen y el nivel de complejidad correspondiente. Luego la deriva, a través del Sistema de Consultas, al Asistente Legal/Jurídico, Analista Jurídico o Especialista, Coordinador(a) dependiendo del nivel de complejidad y la carga laboral del personal.<br><br>**Producto:**<br>- Consulta revisada y derivada para atención.<br><br>**<u>Nota</u>**: Las consultas de opinión técnica que versen sobre temas respecto de los cuales SERVIR aún no haya adoptado una posición institucional, se marcan como pendiente de posición y son canalizadas en la bandeja del Gerente. |


Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500

Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26/07/2021 10:38:06-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26/07/2021 14:06:40-0500

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|---|---|
| **4.** Analizar la consulta y elaborar proyecto de informe técnico y proyecto de oficio | GPGSC – Asistente Legal/Jurídico, Analista Jurídico o Especialista o Coordinador. | Analiza la consulta y verifica si hay pronunciamiento previo. Luego elabora el proyecto de informe técnico y el proyecto de oficio; para lo que, coordina previamente con el Ejecutivo. A continuación, a través del Sistema de Consultas, remite el proyecto de informe técnico y el proyecto de oficio al Ejecutivo.<br><br>**Producto:**<br>- Proyecto de Informe Técnico y Proyecto de Oficio.<br><br>**Nota**: Las consultas de opinión técnica que versen sobre temas respecto de los cuales SERVIR aún no haya adoptado una posición institucional, se marcan como pendiente de posición y son canalizadas en la bandeja del Gerente. |
| **5.** Revisar el proyecto de informe técnico y el proyecto de oficio | GPGSC - Ejecutivo<br><br>GPGSC – Asistente Legal/Jurídico, Analista Jurídico o Especialista o Coordinador<br><br>GPGSC - Ejecutivo | Revisa el proyecto de informe técnico y el proyecto de oficio.<br><br>**Proyecto con observaciones**<br>De encontrar observaciones, el Ejecutivo las registra en el Sistema de Consultas y devuelve el proyecto observado a la persona a la que le fue asignada.<br><br>El Asistente Legal/ Jurídico, Analista Jurídico o Especialista/Coordinador corrige las observaciones del proyecto de informe técnico y del oficio y nuevamente lo envía al Ejecutivo, a través del mencionado sistema, para su revisión**.**<br><br>Continúa en la **actividad 4. Analizar la consulta y elaborar proyecto de informe técnico y proyecto de oficio.**<br><br>**Proyectos sin observaciones**<br>De no encontrarse observaciones, el Ejecutivo valida el informe técnico y el proyecto de oficio a través del Sistema de Consultas.<br><br>**Producto:**<br>- Informe técnico revisado.<br>- Proyecto de Oficio revisado.<br><br>**Nota**: Las consultas de opinión técnica que versen sobre temas respecto de los cuales SERVIR aún no haya adoptado una posición institucional, se marcan como pendiente de posición y son canalizadas en la bandeja del Gerente. |
| **6.** Revisar el proyecto de informe técnico y el proyecto de oficio | GPGSC – Gerente | Revisa el proyecto de informe técnico y proyecto de oficio, y: |

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500



Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26/07/2021 10:38:22-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26/07/2021 14:06:53-0500

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|---|---|
| | | **<u>Proyectos con observaciones</u>**<br>**a. <u>Proyecto de informe técnico</u>**<br>De encontrar observaciones, las registra en el Sistema de Consultas, precisando las instrucciones para levantar la observación, y devuelve el proyecto observado al Ejecutivo quien, a su vez, lo retorna a la persona a la que le fue asignada la consulta.<br><br>**b. <u>Proyecto de oficio</u>**<br>De encontrar observaciones, las registra en el Sistema de Consultas y devuelve el proyecto observado a quien lo elaboró, precisando las modificaciones a realizar.<br><br>Continúa en la **actividad 4. Analizar la consulta y elaborar proyecto de informe técnico y proyecto de oficio.**<br><br>**<u>Proyectos sin observaciones</u>**<br>De no existir observaciones, valida en el Sistema de Consultas ambos proyectos, paso que genera el envío de los proyectos, a través del mencionado Sistema, a la bandeja de la Secretaria de la GPGSC.<br><br>**Producto:**<br>- Informe técnico y proyecto de oficio validados por el Gerente GPGSC.<br><br>**<u>Nota</u>**: Las consultas de opinión técnica que versen sobre temas respecto de los cuales SERVIR aún no haya adoptado una posición institucional, se marcan como pendiente de posición y son canalizadas en la bandeja del Gerente. |
| **7.** Revisar aspectos de forma en los proyectos validados de informe técnico y de oficio | GPGSC - Secretaria | Revisa los proyectos considerando lo siguiente:<br><br>**<u>El proyecto de oficio</u>**<br>• Debe consignar correctamente los datos del destinatario.<br>• Debe contener la referencia del documento con el cual se realizó la consulta.<br><br>**<u>El proyecto de Informe Técnico</u>**<br>• Debe contener la referencia del documento con el cual se realizó la consulta.<br><br>De encontrar errores de forma, coordina la corrección con el Asistente Legal/Jurídico, Analista Jurídico o Especialista. |

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500



Firmado digitalmente por:
CERNA GARCIA DE ORSOS
Maria Eugenia Del Carmen FAU
20477906461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/07/2021 10:38:37-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe
Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 26/07/2021 14:07:06-0500

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|---|---|
| | | **Producto:**<br>– Proyecto revisado. |
| **8.** Derivar proyecto de informe técnico y oficio validado | GPGSC-Secretaria | Derivar los documentos al SGD y descarga el informe técnico, deriva a la bandeja del Ejecutivo(a) por medio del SGD para la firma respectiva del Informe, y los vistos del Asistente Legal/Jurídico, Analista Jurídico o Especialista o Coordinador.<br><br>Secretaria genera el proyecto de oficio y coordina con el Ejecutivo para la firma y los V°B de los Especialistas, Coordinador, Analista Jurídico y Asistente Legal/Jurídico y luego lo deriva al Gerente GPGSC para la firma respectiva.<br><br>**Producto:**<br>- Proyecto de informe técnico derivado<br>- Proyecto de oficio derivado |
| **9.** Firmar el oficio | GPGSC-Gerente | Da la conformidad al Informe Técnico por medio de la firma del Oficio el cual acompaña al Informe Técnico y lo deriva a mensajería.<br><br>**Producto:**<br>- Oficio conforme y derivado a mensajería |
| **10.** Notificar respuesta al ciudadano | Servicio de Mensajería | Notifica el informe técnico al ciudadano y/o a la entidad pública.<br><br>**¿Se ubicó al ciudadano o entidad?**<br>**Sí**. El ciudadano o la mesa de partes de la entidad firma el cargo de recepción y lo envía a la secretaria GPGSC por el SGD escaneado. Continúa en la **siguiente actividad**.<br><br>**No**. El documento se queda en mensajería hasta que el ciudadano lo requiera.<br><br>**Producto:**<br>- Informe técnico al ciudadano y/o a la entidad pública notificado. |
| Cuando el ciudadano o entidad pública haya sido notificado/a y el cargo es devuelto a la Secretaria de la GPGSC | | |
| **11.** Recibir y registrar información en el CECI | GPGSC-Secretaria | Recibe el cargo de la notificación por el SGD y registra su fecha de recepción y la fecha del cargo en el Sistema de Consultas y es derivado al Coordinador GPGSC.<br><br>**Producto:**<br>- Cargo recibido y registrado en CECI. |

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500



Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26/07/2021 10:40:32-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26/07/2021 14:07:18-0500

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|---|---|
| **12.** Seleccionar y enviar informes técnicos y Oficios para su publicación | GPGSC –Coordinador | Selecciona a través del Sistema de Consultas, los informes técnicos y Oficios para su publicación en el portal web de SERVIR, salvaguardando información confidencial del ciudadano. Los informes técnicos y oficios seleccionados son enviados al Webmaster Institucional.<br><br>**Producto:**<br>- Informe técnico y Oficio enviado al Webmaster institucional |
| **13.** Publicar en portal institucional | SJCI- Webmaster institucional o quien haga sus veces | Publica los informes técnicos y oficios en el portal institucional.<br><br>**Producto:**<br>- Informe técnico y oficios publicados en portal institucional |

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500



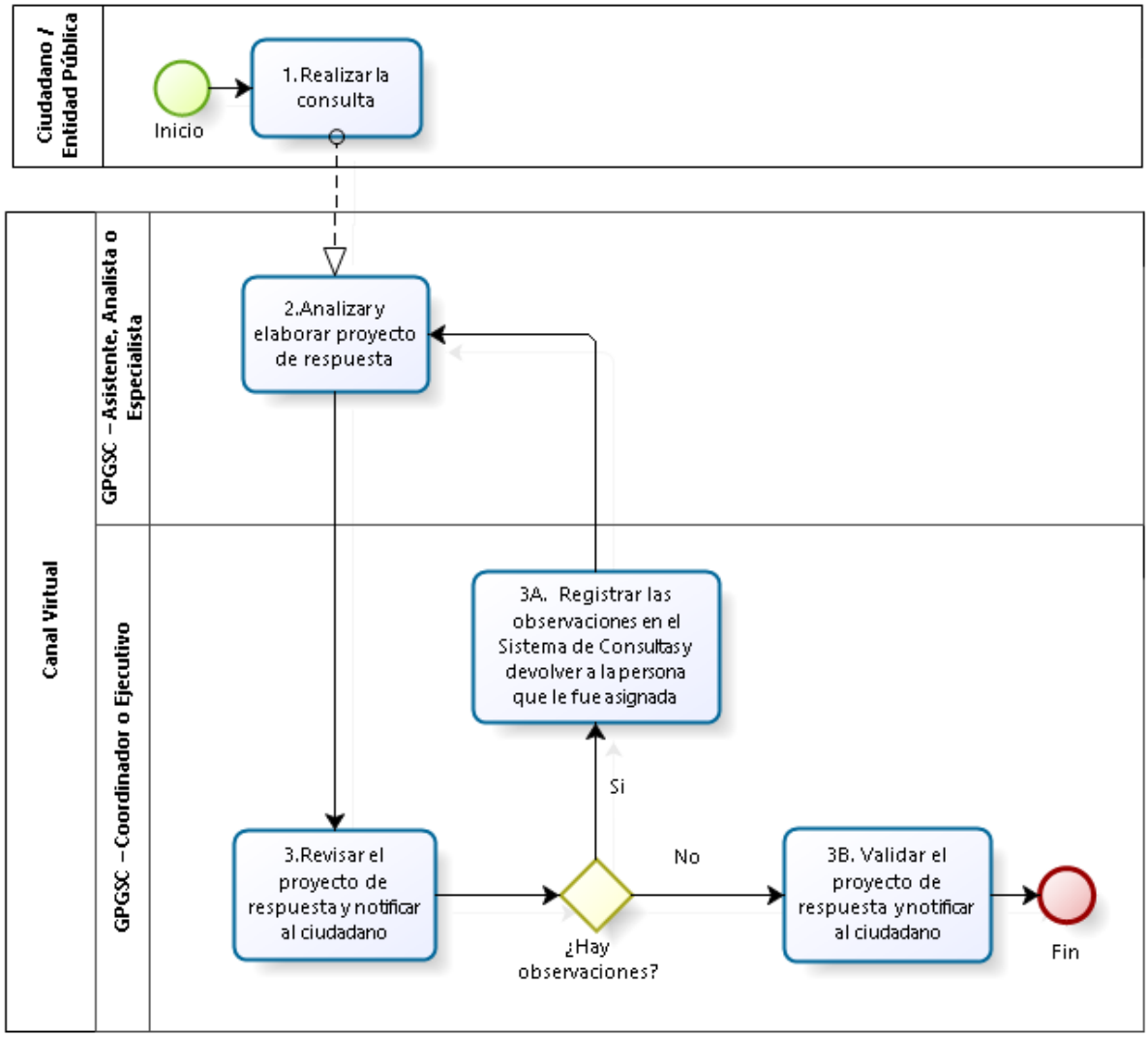
Firmado digitalmente por:
CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/07/2021 10:40:20-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/07/2021 14:07:31-0500

## 8.2 CANAL ESCRITO VIRTUAL

### 8.2.1 Flujograma de Canal Virtual




Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500

### 8.2.2 Descripción de Canal Virtual

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|---|---|
| **1.** Realizar la consulta | Ciudadano / Entidad Pública | Realiza la consulta de menor complejidad mediante el CECI, a través del portal institucional de SERVIR, seleccionando el botón denominado "CECI" o a través de la ruta específica (www.servir.gob.pe/ceci).<br><br>El ciudadano registra como mínimo la siguiente información:<br><br>• Tipo de documento de identidad<br>• Número de documento de identidad |



Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/07/2021 10:40:07-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/07/2021 14:07:46-0500

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|---|---|
| | | • Nombres y apellidos<br>• Correo electrónico<br>• Selecciona categoría "Consulta Laboral"<br>• Régimen laboral y Tema (a los que corresponde la consulta)<br>• Contenido de la Consulta<br><br>**Nota**: En caso se utilicen otros canales como correo electrónico, Facebook o Twitter, se le solicita al ciudadano que envíe su consulta a través del CECI.<br><br>**Producto:**<br>- Consulta registrada en CECI. |
| **2.** Analizar y elaborar proyecto de respuesta | GPGSC – Asistente Legal/ Jurídico, Analista Jurídico o Especialista | Analiza la consulta y verifica si hay pronunciamiento previo. Luego elabora el proyecto de respuesta y la remite al Coordinador o Ejecutivo a través del Sistema de Consultas para su revisión y validación.<br><br>En los casos en que la consulta de opinión técnica ingresada por el CECI sea compleja o se refiera a temas respecto de los cuales SERVIR aún no haya adoptado una posición institucional, el Asistente Legal/ Jurídico, Analista Jurídico o Especialista recomendará el ingreso de la consulta respectiva por el canal escrito – físico (Ver numeral 8.1).<br><br>**Nota**: En caso la consulta no sea competencia de la GPGSC, se deriva al órgano responsable y se informa al ciudadano o entidad pública.<br><br>**Producto:**<br>- Proyecto de respuesta. |
| **3.** Revisar el proyecto de respuesta y notificar al ciudadano | GPGSC – Coordinador o Ejecutivo<br><br>GPGSC – Asistente Legal/Jurídico, Analista Jurídico o Especialista<br><br>GPGSC – Coordinador o Ejecutivo | Revisa el proyecto de respuesta.<br><br>**3A. Proyectos con observaciones**<br>De encontrar observaciones, las registra en el Sistema de Consultas y devuelve el proyecto observado a la persona a la que le fue asignada.<br><br>Corrige las observaciones en el proyecto de respuesta y, nuevamente, los envía al Coordinador o Ejecutivo para su revisión a través del Sistema de Consultas.<br><br>**3B. Proyectos sin observaciones**<br>De no encontrarse observaciones, el Coordinador o Ejecutivo valida el proyecto de respuesta y lo notifica al ciudadano a través de CECI.<br><br>**Producto:**<br>- Proyecto de respuesta revisado. |

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500



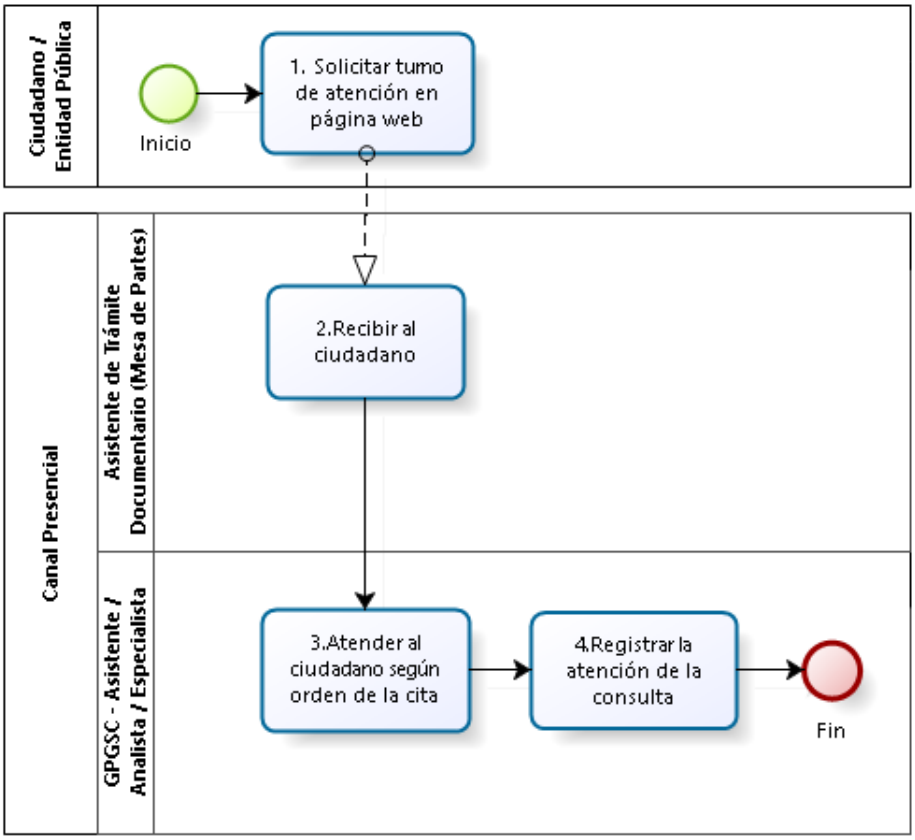
Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26/07/2021 10:39:54-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26/07/2021 14:08:02-0500

## 8.3 CANAL PRESENCIAL

### 8.3.1 Flujograma de Canal Presencial




### 8.3.2 Descripción de Canal Presencial

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|---|---|
| **1.** Solicitar turno de atención | Ciudadano / Entidad Pública | Solicita un turno de atención presencial para realizar sus consultas de opinión técnica sobre el funcionamiento del servicio civil. Lo solicita mediante Sistema de Reserva de Citas, a través del portal institucional de SERVIR, seleccionando el botón denominado "Sistema de Reserva de Citas" o a través de la ruta específica (www.servir.gob.pe/citas).<br>El ciudadano registra como mínimo la siguiente información:<br>• Tipo de documento de identidad<br>• Número de documento de identidad<br>• Nombres y apellidos<br>• Fecha<br>• Horario<br>Asimismo, el ciudadano debe considerar las indicaciones establecidas en el mencionado aplicativo. |

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500



Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26/07/2021 10:39:41-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26/07/2021 14:08:19-0500

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|---|---|
| | | **Producto:**<br>- Solicitud de atención generada en "Sistema de Reserva de Citas" |
| **2.** Recibir al ciudadano | Asistente de Trámite Documentario (Mesa de Partes) | Atiende al ciudadano o entidad pública que acude a la cita programada. En caso se apersonen ciudadanos sin cita reservada, el Asistente de Trámite Documentario lo orienta respecto a los temas en los cuales SERVIR tiene competencia. Si la consulta es competencia de SERVIR, reserva la cita de acuerdo a lo solicitado por el ciudadano y a la disponibilidad de citas en el Sistema de Reserva de Citas.<br><br>Confirma la identidad según la información registrada en el Sistema de Reserva de Citas, solicita su DNI y hace entrega de un pase que autoriza su ingreso a SERVIR.<br><br>**Nota**: de ser necesario, se comunica por teléfono con todos los ciudadanos que reservaron las citas del día para confirmar su asistencia.<br><br>**Producto:**<br>- Orientación al ciudadano (No cuenta con cita) o autorización de ingreso a SERVIR (Si cuenta con cita). |
| **3.** Atender al ciudadano según orden de la cita | GPGSC – Asistente Legal/Jurídico, Analista Jurídico o Especialista | Hace pasar a la oficina al ciudadano para atender su consulta de manera inmediata.<br><br>En caso el ciudadano o entidad pública requiera mayor especificidad en la respuesta, el Asistente Legal/Jurídico, Analista Jurídico o Especialista recomendará el ingreso de la consulta respectiva por el canal escrito – físico o virtual (Ver numeral 8.1.1 y 8.1.2 respectivamente).<br><br>**Nota**: si la persona acude tarde a su cita, será atendido dentro del tiempo restante del horario que escogió, a fin de no afectar a los ciudadanos de los turnos posteriores.<br><br>**Producto:**<br>- Ciudadano atendido |
| **4.** Registrar la atención de la consulta | GPGSC – Asistente Legal/Jurídico, Analista Jurídico o Especialista | Registra la atención de la consulta.<br><br>**Producto:**<br>- Atención de consulta registrada |

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500



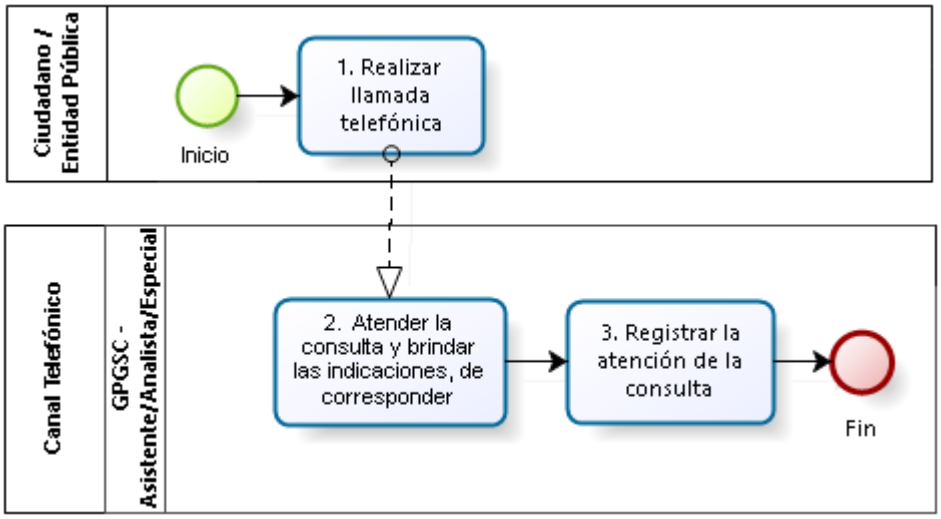
Firmado digitalmente por:
CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/07/2021 10:39:27-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/07/2021 14:08:37-0500

## 8.4 CANAL TELEFÓNICO

### 8.4.1 Flujograma de Canal Telefónico




### 8.4.2 Descripción de Canal Telefónico

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|---|---|---|
| **1.** Realizar llamada telefónica | Ciudadano / Entidad Pública | Realiza la llamada telefónica e indica el motivo de su comunicación.<br><br>**Producto:**<br>- Llamada realizada por ciudadano. |
| **2.** Atender la consulta | GPGSC – Asistente Legal/Jurídico, Analista Jurídico o Especialista | Atiende la llamada del ciudadano o entidad pública y absuelve su consulta.<br><br>En caso se requiera mayor información, se solicitará al ciudadano o entidad pública su número telefónico a fin de devolver la llamada para culminar con la absolución de su consulta, o se le recomendará el ingreso de la consulta respectiva por el canal escrito - físico o virtual (Ver numeral 8.1.1 y 8.1.2 respectivamente).<br><br>**Nota**: Si el tema no es competencia de la GPGSC, se deriva al órgano que corresponda.<br><br>**Producto:**<br>- Consulta atendida. |
| **3.** Registrar la atención de la consulta | GPGSC - Asistente Legal/Jurídico, Analista Jurídico o Especialista | Registra la atención de la consulta.<br><br>**Producto:**<br>- Consulta registrada. |

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500



Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26/07/2021 10:39:14-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26/07/2021 14:08:53-0500

## IX. ANEXOS

No aplica.

## X. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

| ITEM | TEXTO APROBADO EN LA VERSIÓN ANTERIOR | TEXTO ACTUALIZADO | VERSIÓN | FECHA | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | --- | En el numeral 3 se ha incluido a la Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 157-2017-SERVIR-PE, que formaliza la aprobación de la "Directiva que establece los lineamientos para la atención de consultas en SERVIR"<br>Se han eliminado las actividades que correspondían a la Presidencia Ejecutiva. | 05 | 24/08/2018 | Especialista de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil |
| 2 | V. Definiciones | V. Definiciones: Se elimina la definición de STD (Sistema de trámite documentario) y se agrega SGD (Sistema de Gestión Documental) | 06 | 23/03/2021 | Coordinador de Modernización Institucional |
| | VI. Desarrollo | VI. Desarrollo: Se define el uso del Sistema de Gestión Documental (SGD) de SERVIR como medio para la derivación, validación y aprobación de los documentos generados durante la atención de la consulta externa.<br>Se cambia la actividad 8. Imprimir, asignar número y entregar por "Derivar proyecto de informe técnico y oficio validado"<br>Se elimina la actividad 10. Escanear el informe técnico con su oficio y entregar los originales al servicio de mensajería.<br>Se cambia la actividad 11. Recibir, archivar el cargo y hacer conocimiento al especialista por "Recibir y registrar información en el CECI"<br>Se incluye los productos generados en cada actividad<br>**Canal Virtual:**<br>Actividad 3. Revisar el proyecto de respuesta y notificar al ciudadano | | | |

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500



Firmado digitalmente por:
CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/07/2021 10:39:02-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/07/2021 14:09:10-0500

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | VIII. Proceso relacionado | **Canal Escrito-Físico:**<br>Actv.2: La consulta del SGD es trasladada por la secretaria al Ejecutivo(a).<br>Actv.3: La consulta es revisada por el Ejecutivo(a)<br>Actv.4: Se agregó al Especialista o Coordinador como responsable del análisis de la consulta y elaboración del proyecto de informe técnico y proyecto de oficio.<br>Actv.5: El proyecto de informe técnico y proyecto de oficio es revisado por el Ejecutivo(a). Se agrega al Especialista o Coordinador como responsables en la corrección de las observaciones del proyecto de informe técnico y del oficio, así como también se define que el Ejecutivo es el que valida el informe técnico y el proyecto de oficio.<br>Actv.6: En caso el Gerente de GPGSC detecte observaciones devuelve el proyecto al Ejecutivo(a).<br>Actv.8: La secretaria deriva el informe técnico al Ejecutivo(a) para la firma y en el caso de los vistos se agregó al Especialista o Coordinador.<br>La coordinación sobre el proyecto de oficio es realizado con el Ejecutivo y en caso de los V°B se agrega al Especialista, Coordinador, Analista Jurídico y Asistente Legal/Jurídico.<br>Actv.11: La secretaria deriva la información de la notificación al Coordinador.<br>Actv.12: La responsabilidad es del Coordinador.<br>**Canal Virtual**<br>Actv.1: Se agregó seleccionar categoría "Consulta Laboral".<br>Actv.2: Se agregó como responsable al Especialista. El proyecto de respuesta es remitido al Coordinador o Ejecutivo. Asimismo, si la consulta es compleja se agregó al Especialista como responsable para recomendar el ingreso de la consulta por canal escrito.<br>Actv.3: La responsabilidad es del Coordinador o Ejecutivo. Se agregó al Especialista como responsable de corregir las observaciones el cual será enviado al Coordinador o Ejecutivo. La validación del proyecto es responsabilidad del Coordinador o Ejecutivo.<br>**Canal Presencial**<br>Actv.3 y 4: Se agrega al Especialista como responsable.<br>**Canal Telefónico**<br>Actv.2 y 3: Se agrega al Especialista como responsable | 07 | 19/07/2021 | Ejecutivo de Soporte y Orientación Legal |

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2021/07/26 11:54:15-0500



Firmado digitalmente por: CERNA GARCIA DE ORSOS Maria Eugenia Del Carmen FAU 20477906461 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26/07/2021 10:38:50-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: GENOVEZ MENDIETA Noe Jomeyni FAU 20477906461 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26/07/2021 14:09:21-0500