



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Gerencia de Políticas de Gestión del  
Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima,

### INFORME TÉCNICO N° -2024-SERVIR-GPGSC

A : **JUAN BALTAZAR DEDIOS VARGAS**  
Gerente de Políticas de Gestión del Servicio Civil

De : **GLADYS GABRIELA CUSIMAYTA LOBO**  
Ejecutiva de Soporte y Orientación Legal

Asunto : a) Sobre la jornada y horario laboral en la Administración Pública  
b) Sobre el uso de las redes sociales y el servicio de mensajería instantánea como medios de comunicación durante la jornada laboral  
c) Sobre la desconexión digital fuera de la jornada de trabajo

Referencia : a) Carta N° 002-2023/GERARD.TOSKANO  
b) Carta N° 001-2023/GERARD.TOSKANO

#### I. Objeto de la consulta

Mediante los documentos de la referencia, un ciudadano consulta a SERVIR lo siguiente:

- a) ¿Es viable el uso de las redes sociales y el servicio de mensajería instantánea, como medios de comunicación entre el empleador y el servidor público durante la jornada laboral en la Administración Pública?
- b) ¿Es factible que un directivo público brinde instrucciones laborales a los servidores públicos que tiene a cargo, a través de las redes sociales y el servicio de mensajería instantánea, aun estando fuera del horario laboral? De ser negativa la respuesta ¿Cómo debe proceder un servidor público ante la mencionada situación?

#### II. Análisis

##### Competencias de SERVIR

- 2.1 La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR es un organismo rector que define, implementa y supervisa las políticas de personal de todo el Estado. No es parte de sus competencias el constituirse en una instancia administrativa o consultiva previa a la adopción de decisiones individuales que adopte cada entidad, máxime cuando las oficinas de recursos humanos de las entidades o empresas del Estado, o las que hagan sus veces, son parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (de conformidad con el literal b) del artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1023) y constituyen el nivel descentralizado responsable de implementar las normas, principios, métodos, procedimientos y técnicas del Sistema.
- 2.2 Debe precisarse que las consultas que absuelve SERVIR son aquellas referidas al sentido y alcance de la normativa aplicable al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos,

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: <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: NTSBZDB



planteadas sobre temas genéricos y vinculados entre sí, sin hacer alusión a asuntos concretos o específicos. Por lo tanto, las conclusiones del presente informe no se encuentran vinculadas necesariamente a situación particular alguna.

- 2.3 Considerando lo señalado, resulta evidente que no corresponde a SERVIR –a través de una opinión técnica– emitir pronunciamiento sobre alguna situación concreta. Por ello el presente informe examina las nociones generales a considerar sobre las materias de la presente consulta.

### Sobre la jornada y horario laboral en la Administración Pública

- 2.4 En principio, SERVIR ha tenido oportunidad de emitir opinión respecto a la jornada y horario laboral en la Administración Pública, a través del [Informe Técnico N° 1861-2016-SERVIR-GPGSC<sup>1</sup>](#) (disponible en [www.gob.pe/servir](http://www.gob.pe/servir)), señalando lo siguiente:

(...)

- 2.5 El artículo 25° de la Constitución Política del Perú establece que la jornada de trabajo máxima es de 8 horas o 48 horas semanales.

- 2.6 En concordancia con la Constitución, en la Décima Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1023 se precisa que la jornada laboral en el sector público es de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales como máximo, señalando que cuando la ley disponga una jornada de trabajo menor, ésta será preferentemente destinada a la atención al público.

- 2.7 De lo anterior se concluye que **la jornada de trabajo constituye un aspecto de la organización del trabajo que es fijada por la entidad, respetando el límite constitucional** antes señalado, y que las entidades pueden fijar jornadas diarias menores (por ejemplo, 6 horas diarias), o jornadas ampliadas que no sobrepasen el segundo tope (48 horas semanales).

(...)

- 2.9 Mientras la jornada es el tiempo de labor en el día o semana; el horario se refiere a la hora de ingreso y salida. Así, **"el horario de trabajo es la representación del periodo temporal durante el cual el trabajador se encuentra a disposición del empleador para la prestación de sus servicios y, evidentemente, este lapso no podrá ser mayor al de la jornada legal"**<sup>4</sup>.

- 2.10 Conforme a lo establecido en el artículo 138° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, **el horario de atención a los usuarios es establecido por cada entidad** cumpliendo un periodo no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias.

<sup>1</sup> Véase en: [https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Informes\\_Legales/2016/IT\\_1861-2016-SERVIR-GPGSC.pdf](https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Informes_Legales/2016/IT_1861-2016-SERVIR-GPGSC.pdf)

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: <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: NTSBZDB



- 2.11 En tal sentido, al no existir disposición que con carácter general determine **el horario de trabajo de cada entidad** de la Administración Pública, éste **es determinado, de manera objetiva, por la autoridad competente en función de sus necesidades, así como puede ser como producto de una negociación colectiva. Cabe agregar que corresponde a cada entidad adoptar las acciones necesarias para dar cumplimiento al horario de trabajo determinado**, y de ser el caso, el horario de atención al público; así como, para modificarlos teniendo en cuenta el límite señalado en la Constitución.

(...)"

[Énfasis y subrayado nuestro]

- 2.5 En tal sentido, en el sector público, la jornada de trabajo máxima es de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales, correspondiendo a las entidades de la Administración Pública, a través de sus documentos de gestión interna, como lo es el Reglamento Interno de Servidores Civiles (RIS), fijar y/o modificar la jornada diaria de trabajo con sujeción al límite constitucional establecido.
- 2.6 Asimismo, cabe resaltar que no existe disposición de carácter general que determine o fije el horario de trabajo de las entidades de la Administración Pública, por lo que corresponde a cada entidad pública determinar de manera objetiva el horario de trabajo en función a sus necesidades y con sujeción al límite constitucional, lo cual debe estar incluido en sus documentos de gestión interna, como el RIS.
- 2.7 Igualmente, **corresponde a cada entidad adoptar las acciones necesarias para dar cumplimiento al horario de trabajo determinado, el cual**, a tenor de lo ya señalado por SERVIR en el precitado Informe Técnico N° 1861-2016-SERVIR/GPGSC, **está referido a la hora de ingreso y la hora de salida del servidor, período durante el cual este se encontrará a disposición de la entidad (del superior jerárquico) para la prestación efectiva de sus servicios**. Evidentemente, este lapso no podrá ser mayor al de la jornada legal.
- 2.8 Sin perjuicio de ello, cabe precisar que, en el sector público, de producirse trabajo en sobretiempo o en horas extras o la prestación de servicios en días no laborables (sábados, domingos o feriados, por ejemplo), este podrá ser compensado por el servidor con períodos equivalentes de descanso físico.

### **Sobre el uso de las redes sociales y el servicio de mensajería instantánea como medios de comunicación durante la jornada laboral**

- 2.9 Con relación al uso de las redes sociales y el servicio de mensajería instantánea como medios de comunicación durante la jornada laboral, en principio debe tenerse en consideración que la Real Academia Española define el término "*redes sociales*", como aquella "Plataforma digital de comunicación global que pone en contacto a gran número de usuarios"<sup>2</sup>, mientras que el término servicio de "*mensajería instantánea*" es un "sistema de emisión y recepción de mensajes a través de dispositivos electrónicos y digitales o de correo tradicional"<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Véase en: <https://dle.rae.es/red>

<sup>3</sup> Véase en: <https://dle.rae.es/mensajer%C3%ADa>



- 2.10 De esta manera, tenemos que, mientras una red social permite la interacción con diversos usuarios a nivel mundial con quienes se tienen intereses o gustos en común, el servicio de mensajería instantánea resulta ser una forma de comunicación en tiempo real entre dos o más personas que permite el intercambio de mensajes, incluidos imágenes, documentos y otros.
- 2.11 Aunado a ello, el Tribunal Constitucional, sobre las redes sociales en la relación de trabajo, ha señalado en la sentencia recaída en el [Exp. N° 00943-2016-PA/TC](#)<sup>4</sup>, lo siguiente:

“(…)

33. En ese sentido, **no es posible sostener que** el hecho que el empleador sea propietario del equipo utilizado para ingresar al **Facebook**, permita considerar que **una red social merece un tratamiento similar al de un correo electrónico institucional o cualquier medio de comunicación que forma parte de la empresa o que es creado a pedido de la empresa y que debe utilizarse principalmente para fines laborales**. Por lo tanto, al ser Facebook un medio de comunicación extremo a los instrumentos que brinda el empleador a su trabajador, debe considerarse que cualquier intervención en las conversaciones privadas representa una vulneración del derecho al secreto y a la inviolabilidad de las comunicaciones.

(…)”

[Énfasis nuestro]

- 2.12 Conforme a ello, y atendiendo a la consulta a) planteada, tenemos que, no existe norma de carácter general que determine los medios o canales de comunicación digital a través de los cuales el empleador puede comunicarse con sus trabajadores para fines laborales, por lo que será cada entidad pública la que determine, de acuerdo a sus necesidades institucionales, el uso de los medios digitales, de telecomunicaciones y análogos que permita una adecuada comunicación y prestación de servicios por parte de los servidores públicos a su cargo, durante la jornada de trabajo.
- 2.13 Es relevante destacar que cuando la comunicación se realice a través de medios informáticos brindados por la entidad empleadora, esta debe ceñirse a asuntos estrictamente laborales, es decir, relacionados con el cumplimiento de sus responsabilidades.

### Sobre la desconexión digital fuera de la jornada de trabajo

- 2.14 En relación a este tema, cabe recordar que, durante el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectaron la vida de la Nación a consecuencia del brote de la Covid-19, se establecieron medidas extraordinarias que permitieron adoptar diversas acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación y el impacto sanitario de la enfermedad, sobre todo en materia laboral. Es así que, como medida inicial, se implementó el trabajo remoto como una modalidad de prestación de servicios de carácter excepcional, que trajo consigo el uso de diversos medios o canales de comunicación digitales y de telecomunicaciones.

<sup>4</sup> Véase en: <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2020/00943-2016-AA.pdf>

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: <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: NTSBZDB



- 2.15 Asimismo, en el contexto del trabajo remoto durante la pandemia por la Covid-19 (que concluyó el 25 de mayo de 2023), se reguló el derecho a la desconexión digital del trabajador<sup>5</sup>, por el cual este último tenía derecho a desconectarse de los medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos utilizados para la prestación de servicios, fuera del horario de trabajo, durante los días de descanso, licencias y periodos de suspensión de la relación laboral, no siendo posible que el empleador exija la realización de tareas o coordinaciones de carácter laboral durante el tiempo de desconexión digital.
- 2.16 Ahora bien, desde el 27 de febrero de 2023, se encuentra vigente la Ley N° 31572, Ley del Teletrabajo (en adelante la Ley N° 31572)<sup>6</sup>, la cual regula el teletrabajo como una modalidad especial de prestación de labores, sin la presencia física del trabajador en el centro de trabajo, que se utiliza en función a las necesidades de la entidad para prestar mejores servicios a los ciudadanos.
- 2.17 En cuanto a los derechos de la persona que realiza teletrabajo, el artículo 6 de la Ley N° 31572, en concordancia con el artículo 24 de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2023-TR, disponen que el teletrabajador tiene derecho a la desconexión digital, que consiste en apagar o desconectar los equipos o medios digitales, de telecomunicaciones y análogos utilizados para la prestación de servicios, fuera de la jornada de trabajo, durante los periodos de descanso, licencias, vacaciones y periodos de suspensión de la relación laboral.
- 2.18 En ese sentido, en el contexto del teletrabajo, las entidades públicas están obligadas a respetar el derecho a la desconexión digital del servidor civil fuera de la jornada de trabajo, no encontrándose el teletrabajador obligado a responder las comunicaciones, órdenes u otros requerimientos que le fueran formulados después de la jornada de trabajo, salvo causas de fuerza mayor o circunstancias excepcionales que requieran la conexión del teletrabajador fuera del horario laboral, conforme se indica en el numeral 24.3 del artículo 24 del Reglamento de la Ley N° 31572.
- 2.19 En ese orden de ideas, si bien en el ámbito de la prestación de servicios de forma presencial no existe un marco normativo específico que regule la "desconexión digital" del trabajador fuera del horario de labores (como sí ocurre actualmente con el teletrabajo), bajo un razonamiento análogo es posible concluir que el servidor que cumple labores de manera presencial no está obligado a responder las comunicaciones, órdenes u otros requerimientos de trabajo que le fueran formulados fuera de la jornada laboral a través de equipos o medios digitales, de telecomunicaciones u análogos, salvo causas de fuerza mayor o circunstancias excepcionales que requieran su participación y atención personal, lo cual podrá ser calificado como sobretiempo sujeto a compensación con períodos equivalentes de descanso.

<sup>5</sup> Artículo 18 del Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional, incorporado por el Decreto de Urgencia N° 127-2020.

<sup>6</sup> La Ley N° 31572, Ley del Teletrabajo, entró en vigencia con la publicación de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2023-TR, publicado en el Diario Oficial el 26 de febrero de 2023.

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: <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: NTSBZDB



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Gerencia de Políticas de Gestión del  
Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

### III. Conclusiones

- 3.1 No existe norma de carácter general que determine los medios o canales de comunicación digital a través de los cuales el empleador puede comunicarse con sus trabajadores para fines laborales, por lo que será cada entidad pública la que determine, de acuerdo a sus necesidades institucionales, el uso de los medios digitales, de telecomunicaciones y análogos que permita una adecuada comunicación y prestación de servicios por parte de los servidores públicos a su cargo, durante la jornada de trabajo. Es relevante destacar que cuando la comunicación se realice a través de medios informáticos brindados por la entidad empleadora, esta debe ceñirse a asuntos estrictamente laborales, es decir, relacionados con el cumplimiento de sus responsabilidades.
- 3.2 Si bien en el ámbito de la prestación de servicios de forma presencial no existe un marco normativo específico que regule la "desconexión digital" del trabajador fuera del horario de labores (como sí ocurre actualmente con el teletrabajo), bajo un razonamiento análogo es posible concluir que el servidor que cumple labores de manera presencial no está obligado a responder las comunicaciones, órdenes u otros requerimientos de trabajo que le fueran formulados fuera de la jornada laboral a través de equipos o medios digitales, de telecomunicaciones u análogos, salvo causas de fuerza mayor o circunstancias excepcionales que requieran su participación y atención personal, lo cual podrá ser calificado como sobretiempo sujeto a compensación con períodos equivalentes de descanso.

Atentamente,

Firmado por  
GLADYS GABRIELA CUSIMAYTA LOBO  
Ejecutiva de Soporte y Orientación Legal  
Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil

Firmado por (VB)  
GLADYS PATRICIA GAMBOA GOMERO  
Especialista de soporte y orientación legal de Políticas del Servicio Civil  
Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil

JBDV/ggcl/gpgg  
K:\8. Consultas y Opinión Técnica\02 Informes técnicos\2023  
Exp. N° 66080-2023, Reg. N° 49120-2023 y N° 59893-2023

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: <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: NTSBZDB