



RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 199-2021-MPCH

San Juan de la Frontera de los Chachapoyas, **18 JUN. 2021**

VISTO:

El Informe 000047-2021-MPCH/GPP-SGM de fecha 16 de junio de 2021, Informe 000142-2021-MPCH/GPP de fecha 16 de junio de 2021, y proveído de Gerencia Municipal de fecha 17 de junio de 2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Provincial de Chachapoyas es un órgano de Gobierno Local, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, conforme lo dispone el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado con la Ley N° 30305, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972; adoptando para su administración una estructura gerencial, sustentándose en principios de programación, dirección, ejecución, supervisión y control concurrente, proveyendo la adecuada prestación de los servicios públicos locales, como el desarrollo integral, sostenible y armónico de su jurisdicción;

Que, la simplificación administrativa como política nacional de obligatorio cumplimiento es aplicable a todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos o brindan servicios administrativos en exclusividad; en ese sentido, involucra a las entidades del Gobierno Nacional (incluidos los Ministerios y las Entidades Públicas del Poder Ejecutivo), de los poderes Legislativo y Judicial, de los Gobiernos Regionales, de los Gobiernos Locales u Organismos constitucionales autónomos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, se aprobó la Metodología de Simplificación Administrativa en la determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, con la finalidad de orientar a las entidades en el desarrollo de procesos de reingeniería o simplificación administrativa;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2011-PCM se aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. De acuerdo con esta metodología se dispone la conformación de un Comité de Dirección del Proceso de Simplificación como instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación y el Equipo de Mejora Continua como responsable de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa al interior de cada entidad del sector público;

Que, esta metodología se sustenta en los criterios de razonabilidad, simplicidad y flexibilidad de los recursos humanos y materiales, por lo que la Metodología de Simplificación Administrativa resulta ser un proceso, a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades consideradas innecesarias en los procedimientos administrativos que realiza los administrados en las entidades públicas. La Metodología de Simplificación Administrativa brinda pautas, en este caso a los Gobiernos Locales, para la simplificación o eliminación de procedimientos que son innecesarios o irrelevantes para la ciudadanía, utilizando un modelo estandarizado;

Que, el Manual para la adecuada implementación del Sistema Único de Trámites en las entidades de la Administración Pública, señala que, *"El equipo técnico cuenta con personal técnico o especializado en costeo, procesos y aspectos legales; también, pueden participar los especialistas de las áreas técnicas a cargo de los procedimientos administrativos o servicios exclusivos. Dicho equipo técnico cuenta con un responsable con el que la Secretaría de Gestión Pública realizará las coordinaciones y podrá solicitar información complementaria de los procedimientos administrativos y servicios exclusivos a cargo de la entidad, que sea relevante y de utilidad para la mejor atención al ciudadano"*;

Que, la designación del Equipo de Mejora Continua se efectúa considerando el Artículo 38° de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444, dispone que "el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es aprobado por Decreto Supremo, por la norma de máximo nivel de autoridades regionales, por Ordenanza Municipal, o por Resolución del Titular de organismo constitucionalmente autónomo, según el nivel de gobierno respectivo. Cada 2 (dos) años, las entidades están obligadas a publicar el íntegro del TUPA, bajo responsabilidad de su titular; sin embargo, podrán hacerlo antes, cuando consideren que las modificaciones producidas en el mismo lo ameriten. El plazo se computará a partir de la fecha de la última publicación del mismo. El TUPA es publicado en el Diario Oficial El Peruano cuando se trata de entidades con alcance nacional, o en el diario encargado de los avisos judiciales en la capital de la





RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 199-2021-MPCH

región o provincia, tratándose de entidades con alcance menor. Sin perjuicio de la indicada publicación, cada entidad realiza la difusión de su TUPA mediante su ubicación en lugar visible de la entidad";

Que, es responsabilidad del Equipo de Mejora Continua de gestionar el proceso de simplificación administrativa de acuerdo con lo establecido en la Metodología de Simplificación Administrativa, aprobada por el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM;

Que, la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP de fecha 21 de abril de 2021, aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público;

Que, mediante Informe 000047-2021-MPCH/GPP-SGM de fecha 15 de junio de 2021, la Sub Gerente (e) de Modernización, informa al Gerente de Planeamiento y Presupuesto que en cumplimiento a la Norma Técnica de la Gestión de la Calidad en el Sector Público numeral 5.5.3, es necesario que la máxima autoridad administrativa designe al equipo de mejora continua EMC y al responsable de la implementación de la gestión de la calidad en la entidad, teniendo en cuenta que el responsable de la implementación de la norma técnica debe contar con poder de decisión y mantener las relaciones técnico – funcionales con la Secretaría de Gestión Pública. El equipo de mejora continua es liderado por el responsable de la implementación de la norma técnica de gestión de la calidad; asimismo, indica que es necesario precisar que la entidad se encuentra considerada en el tramo II de la implementación debiendo cumplir el cronograma aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP;

Que, con Informe 000142-2021-MPCH/GPP de fecha 16 de junio de 2021, el Gerente de Planeamiento y Presupuesto, solicita al Gerente Municipal la designación del Equipo de Mejora Continua y Responsable de Implementar la Norma Técnica, indicando que mediante Informe 000047-2021-MPCH/GPP-SGM, la Especialista en Racionalización III Sub Gerente (e) de Modernización, informa que en cumplimiento de la Norma Técnica de la Gestión de la Calidad en el Sector Público numeral 5.5.3, es necesario que la máxima autoridad administrativa designe al equipo de Mejora Continua EMC y al Responsable de la Implementación de la Gestión de la Calidad en la Entidad; asimismo, precisa que la entidad se encuentra considerada en el tramo II de la Implementación debiendo cumplir el cronograma aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP. En tal sentido, esta Gerencia sugiere que a través de su despacho se canalice a la máxima autoridad administrativa, con la finalidad de designar a los servidores que conformes el Equipo de Mejora Continua y al responsable de la Implementación de la Norma Técnica;

En uso de las atribuciones que le otorga la Constitución Política del Perú, el numeral 6) del Artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y con la visación correspondiente;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - CONFORMAR el EQUIPO DE MEJORA CONTINUA para el período 2021 – 2023, para la actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, en cumplimiento de la política de Simplificación Administrativa; además impulsar el proceso de modernización de la gestión pública, integrado por los servidores siguientes:

| CARGO | CARGO EN EL EMC |
|--|-----------------|
| Gerente de Planeamiento y Presupuesto | Presidente |
| Asesor Jurídico | Miembro |
| Sub Gerente de Modernización | Miembro |
| Gerente de Administración y Finanzas | Miembro |
| Secretario General | Miembro |
| Sub Gerente de Tecnologías de la Información | Miembro |

ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR a la Gerencia Municipal la fiscalización y cumplimiento de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO. - DEJAR sin efecto cualquier disposición que se oponga a la presente Resolución.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CHACHAPOYAS

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA Nº 199-2021-MPCH

ARTÍCULO CUARTO.- NOTIFICAR, la presente Resolución a los servidores y las instancias administrativas correspondientes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, y a los designados, para los fines de Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE;


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CHACHAPOYAS
V. TORO SANTILLAN HUAMAN
Teniente Alcalde
Encargado del Despacho de Alcaldía



18/06/2021
3:52 pm

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS



Bueno
MAGISTRADO RAFAEL VIZCAYA
CALLE PERU 100
JEFE DE LA OFICINA DE ASISTENCIA JURIDICA



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS

JUAN CARLOS BARLÓN GONZÁLEZ
Gerente de Administración y Finanzas

18.06.2021

Juan C Barlon



18-06-2021

04:14 pm

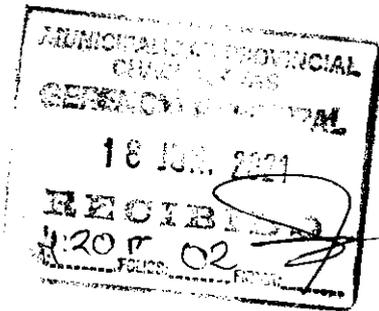
Juan Quintana Cubas



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CHACHAPOYAS

Jorge Luis Ruiz Montani
SECRETARIO GENERAL

18/06/21 - H. 4:18 pm



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS

Franzín Eduardo Aquino Ocampo
GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

18/06/2021 4:20 PM

44831219

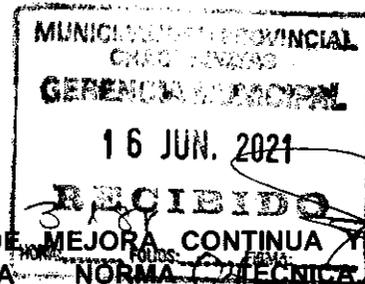


GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

Chachapoyas, miércoles 16 de junio del 2021

INFORME 000142-2021-MPCH/GPP [2115804.002]

**EGUER MAS MAS
GERENTE MUNICIPAL(E)
GERENCIA MUNICIPAL**



ASUNTO : SOLICITA DESIGNACIÓN DE DEL EQUIPO DE MEJORA CONTINUA Y RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR LA NORMA TÉCNICA

Mediante el presente me dirijo a usted con la finalidad de hacer de su conocimiento, que mediante Informe 0047-2021-MPCH/GPP-SGM; en el que la Especialista en Racionalización III Sub Gerente (e) de Modernización, informa que en cumplimiento de la Norma Técnica de la Gestión de la Calidad en el Sector Público numeral 5.5.3, es necesario que la máxima autoridad administrativa designe al equipo de Mejora Continua EMC y al Responsable de la Implementación de la Gestión de la Calidad en la Entidad.

Asimismo, precisa que la entidad se encuentra considerada en el tramo II de la Implementación debiendo cumplir el cronograma aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°004-2021-PCM/SGP.

| | TRAMO II | TRAMO III | TRAMO IV |
|---|---|-----------------|-----------------|
| Taller/es de sensibilización y Capacitación | Abril - Mayo 2021 | Abril-Mayo 2022 | Abril-Mayo 2023 |
| Inicio de Plazo de implementación de la Norma Técnica | Jun-21 | Jun-22 | Jun-23 |
| Etapas I | 30 días calendario desde el inicio de la implementación | | |
| Etapas II | 45 días calendario desde la conformidad de la etapa I | | |
| Etapas III y IV | Hasta mayo 2022 | Hasta mayo 2023 | Hasta mayo 2024 |

En ese sentido, esta Gerencia sugiere que a través de su despacho se canalice a la máxima autoridad administrativa, con la finalidad de designar a los servidores que conformes el Equipo de Mejora Continua y al Responsable de la Implementación de la Norma Técnica.

Es todo cuanto informo a usted para su conocimiento y fines correspondientes.

Firmado Digitalmente por:
AQUINO OCAMPO FRANKLIN EDUARDO
GERENTE

GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Su autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web:

<http://tramite.munichachapoyas.gob.pe/sisadmin/valida/gestdoc/index.php>

Código de Validación: 20168007168e2021a2115804.002cdf_2116566



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS
GERENCIA MUNICIPAL

PROVEEDOR: 041 FECHA: 17 JUN 2021

FUSA: Procedimiento administrativo
Para: designando grupo técnico de la mejora continua consignando a:

- GPYP : Asesor legal
- ASesor legal : Miembro
- SGH : Miembro
- GAP : Miembro
- Sec. General : Miembro
- SGTI : Miembro

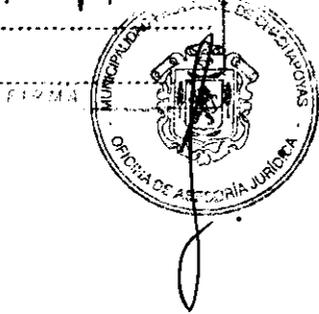
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
CHACHAPOYAS
ASESORIA JURIDICA
17 JUN. 2021
RECIBIDO
HORA: 11:17 FIRMA: oif



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS
ASESORIA JURIDICA

RECIBIDO Nº: _____ FECHA: 17/06/2021

FUSA: Desp. de Alredia
Para: se adjunta proyecto:



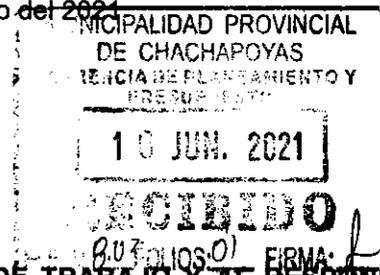


SUB GERENCIA DE MODERNIZACIÓN
AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

Chachapoyas, martes 15 de junio del 2021

INFORME 000047-2021-MPCH/GPP-SGM [2115804.001]

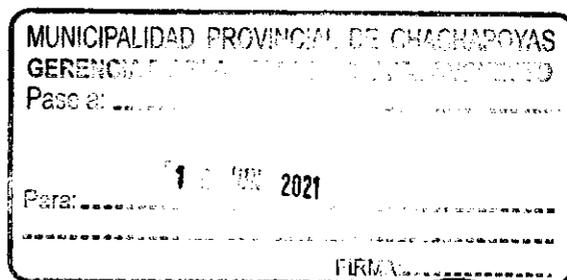
FRANKLIN EDUARDO AQUINO OCAMPO
GERENTE
GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



ASUNTO : SOLICITA DESIGNACION DEL EQUIPO DE TRABAJO Y AL RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR LA NORMA TECNICA PARA LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD

Me dirijo a Usted para hacerle llegar mi saludo cordial y al mismo tiempo informar que en cumplimiento a la Norma Técnica de la Gestión de la Calidad en el Sector Público numeral 5.5.3, es necesario que la máxima autoridad administrativa designe al equipo de mejora continua EMC y al responsable de la implementación de la gestión de la calidad en la entidad, teniendo en cuenta que el responsable de la implementación de la norma técnica debe contar con poder de decisión y mantener las relaciones técnico – funcionales con la Secretaría de Gestión Pública.

El equipo de mejora continua es liderado por el responsable de la implementación de la norma técnica de gestión de la calidad; asimismo es necesario precisar que la entidad se encuentra considerada en el tramo II de la implementación debiendo cumplir el cronograma aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP.



Por lo que se sugiere que dentro del plazo se designe al responsable y al equipo de mejora continua; el equipo de mejora continua es designado por la máxima autoridad administrativa según los lineamientos de la Metodología de Simplificación Administrativa.



Es todo cuanto informo a Usted para los fines correspondientes.

Atentamente,

Firmado Digitalmente por:
MILLONES ROJAS MIRIAM
ESP. RAC. III(E)

SUB GERENCIA DE MODERNIZACIÓN

Su autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web:

<http://tramite.munichachapoyas.gob.pe/sisadmin/valida/gestdoc/index.php>

Código de Validación: 20168007168e2021a2115804.001cdf_2116358





RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA Nº 142 -2020-MPCH

San Juan de la Frontera de los Chachapoyas, 11 MAYO 2020

VISTO:

La RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA Nº 043-2020-MPCH de fecha 27 de enero de 2020 y el INFORME Nº 164-2020-MPCH/SG de fecha 06 de mayo de 2020, y;

CONSIDERANDO:

Que, es responsabilidad del Equipo de Mejora Continua de gestionar el proceso de simplificación administrativa de acuerdo con lo establecido en la Metodología de Simplificación Administrativa, aprobada por el Decreto Supremo Nº 007-2011-PCM;

Que, mediante la RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA Nº 043-2020-MPCH de fecha 27 de enero de 2020, se conforma el EQUIPO DE MEJORA CONTINUA para el periodo 2020-2022, para la actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, en cumplimiento de la política de Simplificación Administrativa; además impulsar el proceso de modernización de la gestión pública.

Que, con el Informe Nº 164-2020-MPCH-SG de fecha 06 de mayo de 2020, el Secretario General solicita la actualización del Equipo de Mejora Continua para el periodo 2020-2022, reconfiguración que debe realizarse con el acto de administración correspondiente.

En uso de las atribuciones que le otorga la Constitución Política del Perú, el numeral 6) del Artículo 20º de la Ley Nº 27972. Ley Orgánica de Municipalidades, y con la visación correspondiente;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- RECONFORMAR el EQUIPO DE MEJORA CONTINUA para el periodo 2020-2022, para la actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, en cumplimiento de la política de Simplificación Administrativa; además impulsar el proceso de modernización de la gestión pública, integrado por los servidores siguientes:

| Cargo | Cargo en el EMC |
|---|-----------------|
| Gerente de Planeamiento y Presupuesto ✓ | Presidente |
| Sub Gerente de Gestión de Recursos Humanos ✗ | Secretario |
| Asesor Legal ✓ | Miembro |
| Gerente de Administración y Finanzas ✓ | Miembro |
| Sub Gerente de Modernización de Gestión Institucional ✓ | Miembro |
| Secretario General ✓ | Miembro |
| Sub Gerente de Tecnologías de la Información ✓ | Miembro |
| Sub Gerente de Logística ✗ | Miembro |

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia Municipal la fiscalización y cumplimiento de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR sin efecto la RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA Nº 043-2020-MPCH de fecha 27 de enero de 2020.

ARTÍCULO CUARTO.- NOTIFICAR, la presente Resolución a las instancias administrativas correspondientes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, y a los designados, para los fines de Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CHACHAPOYAS
VICTOR RAÚL COLQUI PUERTA
Alcalde

Artículo 2.- Refrendo

El presente decreto supremo es refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintidós días del mes de abril del año dos mil veintiuno.

FRANCISCO RAFAEL SAGASTI HOCHHAUSLER
Presidente de la República

VIOLETA BERMÚDEZ VALDIVIA
Presidenta del Consejo de Ministros

1946593-3

Designan miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN

RESOLUCIÓN SUPREMA N° 026-2021-PCM

Lima, 22 de abril de 2021

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, el Consejo Directivo es el órgano de dirección máximo de cada Organismo Regulador, cuyos miembros son designados mediante Resolución Suprema, por un periodo de cinco (5) años;

Que, el artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, dispone que los miembros del Consejo Directivo de los Organismos Reguladores son designados mediante concurso público;

Que, el artículo 7 del Reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobado por el Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, dispone que, en caso no se realice la designación de un nuevo miembro del Consejo Directivo, en el plazo que establece el primer párrafo del mismo artículo, el miembro del Consejo Directivo que está en ejercicio de sus funciones se mantendrá en funciones hasta por un plazo máximo de sesenta (60) días calendario posteriores al vencimiento de su periodo. El periodo de designación del nuevo miembro del Consejo Directivo se computará desde el día siguiente a la fecha del vencimiento del periodo de designación del miembro anterior;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 057-2021-PCM, se conformó la Comisión de Selección a cargo de la conducción del concurso público a través de sus etapas de convocatoria, evaluación y selección de los postulantes al cargo de miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN;

Que, de conformidad con el artículo 18 del Reglamento del Concurso Público para la Selección de los Postulantes al cargo de miembro del Consejo Directivo de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobado por Decreto Supremo N° 103-2012-PCM, culminada la etapa de evaluación, la Comisión de Selección encargada del Concurso Público, pone a consideración del despacho del Presidente del Consejo de Ministros la lista de postulantes seleccionados que hayan obtenido el mayor puntaje;

Que, asimismo, el artículo 20 del referido Reglamento dispone que el Presidente del Consejo de Ministros debe presentar al Presidente de la República la propuesta de designación correspondiente, a fin que se designe al miembro o a los miembros del Consejo Directivo de los organismos reguladores, según corresponda, mediante Resolución Suprema, la cual debe ser refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros;

Que, por Resolución Suprema N° 105-2017-PCM, se designó al señor Antonio Miguel Angulo Zambrano como

miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN, cuyo periodo de designación venció el 8 de enero de 2021; no obstante, en aplicación de lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 7 del Reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, se mantuvo en el citado cargo hasta el 08 de marzo de 2021;

Que, habiendo concluido el concurso público convocado para la selección de los postulantes al cargo de miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN, en concordancia con el Decreto Supremo N° 103-2012-PCM, la Comisión de Selección ha cumplido con remitir al despacho de la Presidencia de Consejo de Ministros la lista respectiva de postulantes seleccionados;

Que, en ese sentido, corresponde efectuar la designación del nuevo miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN, y;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos; el Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos; y, el Decreto Supremo N° 103-2012-PCM que aprueba el Reglamento del Concurso Público para la Selección de los Postulantes al cargo de miembro del Consejo Directivo de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar al señor ALFREDO JUAN CARLOS DAMMERT LIRA como miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN.

Artículo 2.- La presente Resolución Suprema es refrendada por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FRANCISCO RAFAEL SAGASTI HOCHHAUSLER
Presidente de la República

VIOLETA BERMÚDEZ VALDIVIA
Presidenta del Consejo de Ministros

1946593-4

Aprueban la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA N° 004-2021-PCM/SGP

Lima, 21 de abril de 2021

VISTO:

El Informe N° D000011-2021-PCM-SSAC de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Asimismo,

la citada Ley establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; señalando que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, ejerce la rectoría de dicho sistema;

Que, el artículo 21 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, estipula que la Secretaría de Gestión Pública, como ente rector, tiene la facultad de emitir resoluciones de Secretaría de Gestión Pública a través de las cuales se aprueban; entre otros, normas técnicas que establecen procedimientos, protocolos, estándares u otros aspectos técnicos a implementar o cumplir por las entidades públicas, así como disposiciones que complementan las normas sustantivas, vinculados con uno o más ámbitos del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública; siendo de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas comprendidas dentro de su ámbito de aplicación;

Que, en ese marco normativo, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público", que tiene por finalidad poner a disposición de las entidades públicas una herramienta de gestión que oriente a la mejora de los servicios otorgados y de esta forma contribuir con la mejora de la calidad de vida de las personas;

Que, posteriormente, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2019-PCM/SGP, se modifican los artículos 2 y 4 y los Anexos 2 y 4 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP; así como, el numeral IV, la Tabla N° 4 del Anexo 3 y los Cuadros N° 1, 3 y 4 del Anexo 4 de la citada norma técnica;

Que, conforme el artículo 3 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP y su modificatoria, el proceso de implementación de la acotada Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, se efectúa en forma progresiva a través de cuatro (4) tramos. El primer tramo tiene una duración de dieciocho (18) meses y los tres restantes tramos se sujetan al plazo de doce (12) meses de implementación;

Que, en el ámbito de sus competencias, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Oficio Múltiple N° D000002-2021-PCM-SGP, comunicó a las entidades del tramo I que debido a que el año 2020 se ha visto afectado por la emergencia sanitaria a nivel nacional a consecuencia de la COVID-19, se prorroga el plazo de implementación de la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP hasta el 30 de junio del 2021, a fin de asegurar la culminación del proceso de implementación de la norma técnica en dichas entidades; por lo que, resulta necesario actualizar el plazo del tramo I previsto en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP;

Que, durante el proceso de implementación de la citada Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, que comprende la asistencia técnica brindada y el seguimiento realizado a las sesenta (60) entidades que conforman el Tramo I y al piloto realizado (2 entidades del Tramo II, 2 gobiernos regionales y 2 gobiernos municipales); se han identificado factores que limitan su implementación efectiva y oportuna; según se sustenta en el Informe N° D000011-2021-PCM-SSCAC;

Que, teniendo en cuenta las experiencias acumuladas durante el proceso de implementación del Tramo I, la Secretaría de Gestión Pública ha visto por conveniente emitir una nueva "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público", que incorpora mejoras a fin de contar con disposiciones que contribuyan a optimizar el proceso de implementación y lograr los resultados esperados de manera eficiente, eficaz y oportuna;

Que, asimismo, resulta necesario establecer plazos a las etapas para la implementación de la norma técnica, que permitan realizar un seguimiento adecuado para evidenciar los resultados intermedios en el servicio priorizado, obtenidos de acuerdo a lo planificado y, de ser el caso, adoptar las medidas necesarias para encauzar

y alinear las actividades al cumplimiento de los objetivos que redundarán en el bienestar de las personas;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, y el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación

Apruébese la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, que como Anexo 1 forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Implementación

2.1 El proceso de implementación de las disposiciones de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público se efectúa de forma progresiva a través de cuatro (4) tramos, en los que participan las entidades señaladas en los Anexos 2, 3, 4 y 5 de la presente Resolución.

2.2 El plazo de implementación del tramo I que inició en junio de 2019, debe culminar en junio de 2021.

Las entidades públicas comprendidas en el tramo I se adecúan a la "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público" aprobada por el artículo 1 de la presente Resolución, a partir de la actividad correspondiente a la etapa que están implementando.

2.3 Los plazos de implementación de los tramos II, III y IV se sujetan al siguiente cronograma:

| | Tramo II | Tramo III | Tramo IV |
|---|---|-------------------|-------------------|
| Talleres de Sensibilización y Capacitación | Abril - Mayo 2021 | Abril - Mayo 2022 | Abril - Mayo 2023 |
| Inicio de plazo de implementación de la Norma Técnica | Junio 2021 | Junio 2022 | Junio 2023 |
| Etapas I | 30 días calendario desde el inicio de la implementación | | |
| Etapas II | 45 días calendario desde la conformidad de la etapa I | | |
| Etapas III y IV | Hasta mayo 2022 | Hasta mayo 2023 | Hasta mayo 2024 |

Artículo 3.- Opinión vinculante

Corresponde a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, emitir opinión vinculante para aclarar, absolver consultas o interpretar las disposiciones de la Norma Técnica aprobada por el artículo 1 de la presente Resolución; según corresponda.

Artículo 4.- Derogación

Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su modificatoria aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2019-PCM/SGP.

Artículo 5.- Publicación

La presente Resolución es publicada en el Diario Oficial El Peruano y sus Anexos en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), el mismo día de su publicación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SARA AROBES ESCOBAR
Secretaría de Gestión Pública

1946526-1