Firmado digitalmente por CASTILLO ARANSAENZ Ana Magdelyn FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/07/30 13:03:18-0500

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

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL
N° 000059-2021-SERVIR-GG

Lima, 30 de julio de 2021

Vistos; el Memorando N° 000213-2021-SERVIR-GPGSC de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil y el Informe N° 000017-2021-SERVIR-GG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/07/30 12:53:19-0500

Que, el Decreto Supremo Nº 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, establece en su artículo 7 que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene bajo su ámbito, *la gestión de procesos*, que tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales;

Firmado digitalmente por ASPAJO GRANDEZ Irwing FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/07/30 12:50:01-0500

Que, el artículo 122 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que el derecho de petición incluye las consultas por escrito a las autoridades administrativas, sobre las materias a su cargo y el sentido de la normativa vigente que comprende su accionar, particularmente aquella emitida por la propia entidad. Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal. Cada entidad atribuye a una o más de sus unidades competencia para absolver las consultas sobre la base de los precedentes de interpretación seguidos en ella;

Que, el literal e) del artículo 20 del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR, aprobado por Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y modificatorias, señala que es función de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil absolver consultas y emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia, incluyendo la opinión previa a la expedición de normas de alcance nacional relacionadas con el ámbito del sistema que le corresponda;

Firmado digitalmente por ZAVALA SAAVEDRA Janny Monica FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/07/30 12:50:58-0500

Que, en ese marco, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emitió la Norma Técnica N° 001-2018-SGP aprobada por Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que establece disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, definiendo los procesos y procedimientos, así como detallando las actividades a realizarse en cada fase para su elaboración;

Que, la Norma Técnica N° 001-2018-SGP define como procedimiento a "la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman el proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente", señalando que la elaboración de los procedimientos es una manera de documentar los procesos de la entidad y que al conjunto de procedimientos se le denomina Manual

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: **BPLSTS0**

de Procedimientos (MAPRO). Asimismo, establece lineamientos para la elaboración de los procedimientos, así como su actualización que, de conformidad con los pasos 1, 2 y 4 del numeral 6.2.3 de la mencionada Norma Técnica, se encuentra a cargo del dueño del proceso, para lo cual encarga la tarea de elaborar la propuesta a los servidores con conocimiento y experiencia en el proceso, pudiendo solicitar la asistencia técnica de los servidores responsables de la materia de gestión por procesos de la entidad, así la propuesta es revisada por el dueño del proceso y por los servidores responsables de la materia de gestión por procesos, siendo que de no haber observaciones o de ser subsanadas, la actualización del procedimiento se considera conforme para ingresar al trámite de aprobación formal por parte de la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000034-2020-SERVIR-PE se aprueba la Directiva "Lineamientos para la formulación de documentos de gestión interna de SERVIR", la misma que dispone que las áreas formuladoras, anualmente, deben revisar los documentos de gestión interna con el fin de verificar su vigencia o la pertinencia de su aplicación; sin perjuicio de ello, el área formuladora podrá sustentar modificaciones con menor periodicidad cuando así lo considere pertinente. Asimismo, señala que corresponde al área formuladora o las áreas involucradas que participaron en la formulación de un documento de gestión interna proponer su actualización, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Directiva. El informe técnico para la actualización de un documento de gestión interna debe sustentar adecuadamente la necesidad de la actualización;

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/07/30 12:53:19-0500

Que, la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil a través del documento del visto propone la modificación del procedimiento "Atención de Consultas Externas"; advirtiéndose que las modificaciones propuestas al procedimiento se orientan a optimizar la gestión de la atención de consultas que corresponden ser absueltas por la referida gerencia, sobre la base de las funciones establecidas en el Manual de Perfiles de Puestos de la entidad. Asimismo, se advierte que las innovaciones se centran en la asignación y redistribución de responsabilidades en el cumplimiento de las actividades previstas para la atención de consultas que ingresan por los canales: i) escrito – físico, ii) virtual, y, iii) telefónico; circunstancia que se debe a la incorporación de la Ejecutiva de Soporte y Orientación Legal de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil.

Firmado digitalmente por ASPAJO GRANDEZ Irwing FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/07/30 12:50:01-0500

Que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, a través del Informe Técnico Nº 000017-2021-SERVIR-GG-OPP, señala que si bien por Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 018-2010-SERVIR-PE y modificatorias, se aprobó el Manual de Procesos de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (MAPRO), por Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 191-2017-SERVIR-PE de fecha 29 de setiembre de 2017, se aprobó el Mapa de Procesos de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, siendo que partir del citado Mapa de Procesos se vienen creando los procedimientos para posteriormente compendiarlos en el Manual de Procedimientos que refiere la Norma Técnica N° 001-2018-SGP. En ese sentido, emite opinión favorable respecto a la propuesta de modificación del procedimiento, señalando que se encuentra enmarcada en el Mapa de Procesos de SERVIR, y derivan del proceso Planificación y Diseño de Normas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos; asimismo, señala que la actualización de los procedimientos se ajusta a las disposiciones establecidas en la Norma Técnica Nº 001-2018-PCM/SGP "Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", y la Directiva "Lineamientos para la formulación de documentos de gestión interna de SERVIR" aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 034-2020-SERVIR-PE;

Firmado digitalmente por ZAVALA SAAVEDRA Janny Monica FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/07/30 12:50:58-0500

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: **BPLSTS0**

Con la visación de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo establecido por la Norma Técnica Nº 001-2018-PCM-SGP, "Norma Técnica de Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública" aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública Nº 006-2018-PCM/SGP; la Directiva "Lineamientos para la formulación de documentos de gestión interna de SERVIR" aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 034-2020-SERVIR-PE; el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS; y, el Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR, aprobado por Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y modificaciones;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la actualización del procedimiento "Atención de Consultas Externas", versión 7, con código GPGSC-PR-01, que como anexo forma parte de la presente Resolución, que deriva del proceso de Planificación y diseño de normas del Sistema Administrativo de Gestión Recursos Humanos establecido en el Mapa de Procesos de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

Firmado digitalmente por PACA PALAO Ada Yesenia FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/07/30 12:53:19-0500

Artículo 2.- Notificar la presente Resolución a la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil y a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (www.servir.gob.pe).

Firmado digitalmente por ASPAJO GRANDEZ Irwing FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/07/30 12:50:01-0500

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

ANA MAGDELYN CASTILLO ARANSAENZ
GERENTE GENERAL
AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Firmado digitalmente por ZAVALA SAAVEDRA Janny Monica FAU 20477906461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/07/30 12:50:58-0500

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: **BPLSTS0**