REPUBLICA DEL PERU

PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
PRONATEL

10 SEP. 2021

BRUNO ALEISTER VILLAIZAN CONDORI
FEDATARIO
R.D.E. N 165-2020-MTC/24
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 190 -2021-MTC/24

Lima, 10 SEP. 2021

VISTOS: el Informe N° 614-2021-MTC/24.05 de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 768-2021-MTC/24.06 de la Oficina de Asesoría Legal del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, 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;

Que, el numeral 8.1 del artículo 8 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, dispone que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Asimismo, están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

DIRECCIÓN EJECUTIVA V°B° PRONATEL

Que, el artículo 21 del citado reglamento, dispone que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, como ente rector, tiene la facultad de emitir resoluciones 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 vinculadas 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;

Dirección de la Oficina de Asesoría Legal V°B° PRONATEL G. SÁNCHEZ H.

Que, el artículo 5-A de la citada Ley N° 27658 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. Asimismo, señala que la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, ejerce la rectoría de dicho Sistema;

Que, en esa línea, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, emitió la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica

PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
PRONATEL

10 SEP. 2021

BRUNO ALEISTER VILLAIZAN CONDORI
FEDATARIO
R.D.E. N 165-2020-MTC/24
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

REPUBLICA DEL PERU

Resolución de Dirección Ejecutiva

para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (en adelante, Norma Técnica)";

Que, la Norma Técnica de Calidad en su numeral IV establece que la misma es de aplicación obligatoria para las entidades señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM y modificatorias, encontrándose entre ellas el PRONATEL, y su finalidad es poner a disposición de las entidades de la administración pública una herramienta de gestión que oriente a la mejora de los bienes y servicios otorgados y de esta forma contribuir con la mejora de la calidad de vida de las personas;

Que, de acuerdo al numeral 5.5.3 de la Norma Técnica de la Calidad, la máxima autoridad administrativa de la entidad actúa como nexo de coordinación con la Secretaría de Gestión Pública y es responsable entre otros, de determinar el alcance de implementación de la Norma Técnica y designar al responsable de la implementación y al equipo de mejora continua;

Que, el numeral 5.5.5 de la referida norma técnica establece 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;

DIRECCIÓN EJECUTIVA V°B° PRONATEL

Que, el subnumeral 6.2.1.2 de la Norma Técnica establece que la máxima autoridad administrativa debe designar al responsable de implementar dicha Norma, así como al Equipo de Mejora Continua;

Que, el artículo 7 del Manual de Operaciones del PRONATEL, aprobado por Resolución Ministerial N° 0311-2020-MTC/01.03, modificada por la Resolución Ministerial N° 356-2020-MTC/01.03, señala que la Dirección Ejecutiva es el máximo órgano de decisión del PRONATEL y como tal es responsable de su dirección y administración general; asimismo, el artículo 8° del referido dispositivo, precisa entre otras, las siguiente función de la Dirección Ejecutiva: "*r) Dirigir y supervisar el proceso de modernización del PRONATEL, en el marco de la normativa vigente; así como, las acciones que permitan la implementación de recomendaciones del Órgano de Control Institucional y la implementación del Sistema de Control Interno, conforme con los lineamientos de la Contraloría General de la República;*";

Dirección de la Oficina de Asesoría Legal V°B° PRONATEL G. SÁNCHEZ M.

Que, el artículo 11 del referido Manual de Operaciones, establece que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto es la unidad funcional de asesoramiento responsable de conducir, entre otros, los procesos relacionados con la modernización de la gestión pública del PRONATEL y depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva. Asimismo, el referido artículo establece que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto mantiene relaciones funcionales y de coordinación con las unidades del PRONATEL y con las unidades de organización competentes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y otras entidades en el ámbito de su competencia;

REPUBLICA DEL PERU

PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
PRONATEL

10 SEP. 2021

BRUNO ALEISTER VILLAIZAN CONDORI
FEDATARIO
R.D.E. N 165-2020-MTC/24
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Resolución de Dirección Ejecutiva

Que, mediante el artículo 1 de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 148-2021-MTC/24 de fecha 27 de julio de 2021 se formaliza la designación de la Sra. Marleni Montes Gutiérrez, Coordinadora de Organización y Procesos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como la profesional encargada de la implementación de la Norma Técnica de Calidad del PRONATEL;

Que, mediante Oficio N° D000419-2021-PCM-SSCS, la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Presidencia del Consejo de Ministros recomienda al PRONATEL entre otros, verificar si la citada servidora civil cuenta con poder de decisión dispuesto en el numeral 5.5. 5 de la norma técnica;

DIRECCIÓN EJECUTIVA V°B° PRONATEL

Que, el artículo 3 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, define al directivo público como al servidor civil que desarrolla funciones relativas a la organización, dirección o toma de decisiones de un órgano, unidad orgánica, programa o proyecto especial;

Dirección de la Oficina de Asesoría Legal V°B° PRONATEL G. SÁNCHEZ N.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 601-2020-MTC/01, se aprobó el Cuadro para Asignación del personal provisional- CAP Provisional del PRONATEL, documento que contempla dentro de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto el cargo estructural de Director de Sistema Administrativo II, cargo que ocupa el/la Director(a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el/la cual de acuerdo a lo señalado en el artículo 3 de la Ley del Servicio Civil tiene la potestad de tomar decisiones y por ende cuenta con poder de decisión;

Que, mediante Informe N° 614-2021-MTC/24.05, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto concluye, que el poder de decisión en materia de modernización de la gestión pública al interior de PRONATEL, recae en el (la) Director(a) Ejecutivo(a) y el (la) Director(a) de Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y que las relaciones técnicos funcionales con la SGP, en su calidad de ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, recae en la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de conformidad con lo establecido en los artículos 7, 8 y 11 del Manual de Operaciones del PRONATEL. Por lo cual, propone que se designe al/a Director(a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como el/la profesional encargado(a) de la implementación de la Norma Técnica de Calidad del PRONATEL;

Que, mediante Informe N° XX-2021-MTC/24.06, la Oficina de Asesoría Legal considera que resulta legalmente viable designar al Director(a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como el/la profesional encargado(a) de la implementación de la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público" del PRONATEL;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Reglamento del Sistema Administrativo de

PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
PRONATEL

10 SEP. 2021

BRUNO ALEISTER VILLAIZAN CONDORI
FEDATARIO
R.D.E. N 165-2020-MTC/24
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

REPUBLICA DEL PERU

Resolución de Dirección Ejecutiva

Modernización de la Gestión Pública aprobado por Decreto Supremo Nº 123-2018-PCM, la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, la Resolución Ministerial N° 601-2020-MTC/01 que aprueba el Cuadro para Asignación del personal provisional- CAP Provisional del PRONATEL y la Resolución Ministerial N° 0311-2020-MTC/01.03, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar al/a la Director/a de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como el/la profesional encargado/a de la implementación de la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público" del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL.

Artículo 2.- Derogar el artículo 1 de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 148-2021-MTC/24 de fecha 27 de julio de 2021, mediante el cual se formalizó la designación de la Sra. Marleni Montes Gutiérrez, Coordinadora de Organización y Procesos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como la profesional encargada de la implementación de la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP.

Dirección de la Oficina de Asesoría Legal
V°B°
PRONATEL
G. SÁNCHEZ M.

Artículo 3. - Mantener subsistente los demás extremos de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 148-2021-MTC/24.

Artículo 4.- Disponer que la Oficina de Administración publique en el plazo de cinco (05) días hábiles la presente Resolución en el Portal Institucional del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL (https://www.gob.pe/pronatel).

Regístrese y comuníquese

XAVIER ARNULFO ZAGACETA MALDONADO
DIRECTOR EJECUTIVO (e)
Programa Nacional de Telecomunicaciones
PRONATEL