



Resolución de Gerencia General N° 094-2021-OEFA/GEG

Lima, 30 de noviembre de 2021

VISTOS: El Memorando N° 00260-OEFA/ORI y el Informe N° 00014-2021-OEFA/ORI-CSAC, emitidos por la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía; el Memorando N° 00421-2021-OEFA/OPP y el Informe N° 022-2021-OEFA/OPP-PLAN, emitidos por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe N° 00408-2021-OEFA/OAJ, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; 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;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que constituye el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, modificada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2016-PCM-SGP, se aprueba los *“Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”* (en adelante, **los Lineamientos**), cuyo objetivo es establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública;

Que, el Artículo 6° de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM-SGP, que aprueba la *“Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”* (en adelante, **la Norma Técnica de Calidad**), deroga, entre otros, los Lineamientos;

Que, posteriormente, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (en adelante, **la Norma Técnica**), cuyo objetivo establecer disposiciones técnicas para la gestión de la calidad de los servicios en las entidades de la administración pública;

Que, el Subnumeral 5.3.3 del Numeral 5.3 de la Norma Técnica, define a la calidad de servicios como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas; precisando que está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (en adelante, **el TUO de la Ley de Transparencia**), cuya finalidad es promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el Numeral 5 del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú;

Que, el segundo párrafo del Numeral 7.1 del Artículo 7° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que el régimen de eficacia anticipada de los actos de administración previstos en el Artículo 17° del TUO de la LPAG es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no se violen normas de orden público, ni afecte a terceros;

Que, en ese marco, a través de la Resolución de Gerencia General N° 016-2021-OEFA/GEG, se aprueba el *“Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2021 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”*, cuyo objetivo es elevar la calidad en la atención y acceso a los servicios que brinda la Entidad, garantizando que sean oportunos y eficientes; así como el acceso a la información pública bajo los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y participación ciudadana;

Que, mediante los documentos de vistos, se sustenta la necesidad técnica y legal de modificar, con eficacia anticipada al 1 de mayo de 2021, el *“Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2021 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”*, aprobado por la Resolución de Gerencia General N° 016-2021-OEFA/GEG, a fin de actualizar el Objetivo Estratégico Institucional OEI.03 *“Modernizar la gestión institucional”* a la Acción Estratégica Institucional - AEI.03.05 *“Imagen Institucional fortalecida del OEFA”*; así como el presupuesto del citado Plan, de acuerdo al Plan Estratégico Institucional del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA para el periodo 2019-2024 Ampliado, aprobado por la Resolución del Consejo Directivo N° 029-2021-OEFA/CD;

Que, en ese sentido, corresponde a la Gerencia General emitir el acto de administración interna que disponga modificar, con eficacia anticipada al 1 de mayo de 2021, la Resolución de Gerencia General N° 016-2021-OEFA/GEG, que aprueba el *“Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2021 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”*;

Con el visado de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con el Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 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; y, en el ejercicio de las facultades otorgadas mediante el Artículo 17° y el Literal g) del Artículo 18° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Modificar, con eficacia anticipada al 1 de mayo de 2021, el *“Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2021 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”*, aprobado por la Resolución de Gerencia General N° 016-2021-OEFA/GEG, el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Organismo de Evaluación y Fiscalización

Ambiental - OEFA (www.oefa.gob.pe) en el plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde su emisión.

Regístrese y comuníquese.

[LYNGUIL]

MIRIAM ALEGRÍA ZEVALLOS

Gerenta General

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA



"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el OEFA, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. N° 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sistemas.oefa.gob.pe/verifica> e ingresando la siguiente clave: 01902154"



01902154