



Resolución Directoral

N° 039-2022/VIVIENDA/VMCS/PNSR

Lima, 16 de febrero de 2022.

VISTO:

El Memorandum N° 026-2022/VIVIENDA/VMCS/PNSR/UPP y el Informe N° 00001-2022/VIVIENDA/VMCS/PNSR/UPP/APM-jarbanil de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; el Informe Legal N° 025-2022/VIVIENDA/VMCS/PNSR/UAL/JYH y Informe Legal N° 066-2022/VIVIENDA/VMCS/PNSR/UAL de la Unidad de Asesoría Legal;

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;

Que, en ese sentido, el artículo 1 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-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 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, asimismo, el artículo 2 de la citada Resolución de Secretaría de Gestión Pública establece que el proceso de implementación de las disposiciones de la Norma



Resolución Directoral

Técnica N° 002-2021-PCM-SGP 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 mencionada Resolución;

Que, el artículo 14 del citado Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, establece que la Secretaría de Gestión Pública como ente rector de dicho sistema, ejerce –entre otras- la atribución de supervisar y evaluar la aplicación de las materias del sistema; promover el perfeccionamiento de los procesos técnicos del sistema; y, efectuar el seguimiento y evaluación de las acciones de modernización;

Que, conforme al numeral 6.2.1.2 sobre la Designación del Equipo, de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, se señala que *"luego de realizada la priorización de los servicios, la máxima autoridad administrativa de la entidad o de cada una de las entidades conformantes de la cadena de servicios, debe/n designar al responsable de la implementación de la norma técnica de cada entidad. En ese sentido, a efectos de planificar, ejecutar y hacer seguimiento y monitoreo de la implementación, el responsable trabaja, en forma conjunta, con el equipo de mejora continua. De no existir equipo de mejora continua, corresponde a la máxima autoridad administrativa efectuar su designación según los lineamientos de la Metodología de Simplificación Administrativa (...)".* Al respecto, se entenderá como equipos de mejora continua a aquellos conformados en el marco del Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprueba la "Metodología de Simplificación Administrativa" o norma que lo sustituya, o aquellos que tenga la entidad, en el marco de sistemas de Gestión de Calidad implementados y que entre sus integrantes se cuente con al menos un personal de línea del servicio priorizado;

Que, mediante el Memorándum N° 026-2022/VIVIENDA/VMCS/PNSR/UPP la Jefatura de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto remite el Informe N° 00001-2022/VIVIENDA/VMCS/PNSR/UPP/APM-jarbanil, del Especialista en Procesos del Área de Planeamiento y Modernización de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto – PNSR, concluye que de la evaluación a los procesos misionales del PNSR, sugiere a la Dirección Ejecutiva del PNSR la priorización del proceso M01 Gestión de Proyectos, para la implementación de la Norma Técnica; asimismo, recomienda que el PNSR proceda a la conformación del equipo de mejora continua del PNSR, el mismo que tendrá a su cargo la aplicación de los instrumentos del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, así como de la identificación, planificación e implementación de las mejoras del servicio;

Que, mediante Informes Legales de Vistos, la Unidad de Asesoría Legal, de acuerdo con la documentación obrante en el expediente y a lo informado por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, ha opinado favorablemente para proceder con la



Resolución Directoral

designación del Responsable del Equipo de Mejora Continua del PNSR, así como de su conformación, de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, y de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público;

Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 16° del Manual de Operaciones del PNSR, aprobado por Resolución Ministerial N° 013-2017-VIVIENDA, modificado por Resolución Ministerial N° 235-2017-VIVIENDA, la Dirección Ejecutiva es el máximo órgano decisorio y, como tal, es responsable de su dirección y administración en general; asimismo, los literales a) y n) del artículo 17° del Manual de Operaciones en mención establece que compete a la Dirección Ejecutiva ejercer la conducción, dirección y representación del PNSR y emitir resoluciones directorales en asuntos de su competencia;

Con la visación de conformidad de la Coordinación del Área de Planeamiento y Modernización de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y de las Jefaturas de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y de la Unidad de Asesoría Legal; y, de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, así como en lo dispuesto en el Manual de Operaciones aprobado por Resolución Ministerial N° 013-2017-VIVIENDA y modificado mediante Resolución Ministerial N° 235-2017-VIVIENDA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Designar al Coordinador Técnico de la Coordinación Técnica del Programa Nacional de Saneamiento Rural - PNSR, Responsable del Equipo de Mejora Continua del Programa Nacional de Saneamiento Rural - PNSR.

Artículo 2°.- Conformar el Equipo de Mejora Continua del Programa Nacional de Saneamiento Rural - PNSR, que estará a cargo 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", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, el cual estará conformado por:

1. El(la) Coordinador(a) Técnico de la Coordinación Técnica, Responsable del Equipo de Mejora Continua.
2. Un(a) Especialista de la Unidad Técnica del proceso misional del servicio priorizado.
3. Un(a) Especialista Legal de la Unidad de Asesoría Legal.



Resolución Directoral

4. Un(a) Especialista en Informática de la Unidad de Administración.
5. Un(a) Especialista en Procesos de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, quien actuará como Secretario Técnico del Equipo.

Sin perjuicio de las funciones establecidas en la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”, el Equipo de Mejora Continua tendrá como funciones iniciales las siguientes:

- Planificar, ejecutar y hacer seguimiento y monitoreo de la implementación de los instrumentos del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios.
- Elaborar el Informe de la Implementación del Modelo para Gestión de la Calidad de Servicio – MGCS en el PNSR.
- Elaborar el Cronograma de Actividades.

Artículo 3.- Disponer que todas las unidades y programas del PNSR deberán brindar obligatoriamente al Equipo de Mejora Continua, el apoyo que este requiera para el adecuado cumplimiento de sus fines.

Artículo 4.- Notificar la presente resolución al Coordinador Técnico de la Coordinación Técnica del Programa Nacional de Saneamiento Rural, así como a las unidades del PNSR que integran el Equipo de Mejora Continua señalados en el artículos 2 de la presente resolución.

Artículo 5.- Encargar a la Unidad de Administración disponga la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional del Programa Nacional de Saneamiento Rural (www.gob.pe/pnsr).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
José Miguel Kobashikawa Maekawa
Director Ejecutivo
Programa Nacional de Saneamiento Rural
Viceministerio de Construcción y Saneamiento
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento