



PERÚ

Presidencia del
Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Gerencia General

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL

N° -2022-SERVIR-GG

Lima, 02 de agosto de 2022

Vistos; los Informes Técnicos Nros 000008 y 000014-2022-SERVIR-GG-OPP y el Memorando N° 000230-2022-SERVIR-GG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000209-2022-GG-OAJ;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1023 se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, como organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, con la finalidad de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del servicio civil;

Que, mediante artículo 1 de la 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. Así también, mediante artículo 5-A se estableció 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;

Que, el artículo 8 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, señala que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño 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. 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;

Que, mediante Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, se aprobó la Política Nacional para la Calidad, como una herramienta de política pública fundamental para guiar de manera clara y con visión de largo plazo la implementación, desarrollo y gestión de la infraestructura de la calidad en el Estado; la misma que se estructura sobre la base de cuatro (04) "ejes de política", que responden a los objetivos específicos, siendo estos: "Eje de Política 1: Fortalecimiento Institucional, Eje de Política 2: Cultura para la Calidad, Eje de Política 3: Servicios vinculados con la Infraestructura de la Calidad y Eje de Política 4: Producción y Comercialización de bienes y/o servicios con Calidad";

Que, la norma internacional ISO 9000 Sistema de gestión de la calidad - conceptos y vocabulario, describe los fundamentos y los principios de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para una mejor implementación de los sistemas de gestión de la calidad;



PERÚ

Presidencia del
Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Gerencia General

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 037-2014-SERVIR-PE, modificada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 183-2017-SERVIR-PE, se aprobó la Política de Calidad de la Autoridad Nacional del Servicio Civil — SERVIR; estableciendo que: *"SERVIR como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, busca contribuir a la mejora de los servicios públicos que presta el Estado a favor de la ciudadanía, a través del fortalecimiento continuo del servicio civil. Por ello, asumimos el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, mediante el cumplimiento de los requisitos aplicables y de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo como base nuestros valores de vocación de servicio, responsabilidad, excelencia y respeto, y dentro del marco normativo vigente". Asimismo, se designó al Gerente General como representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad"*;

Que, a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000034-2020-SERVIR-PE, se aprobó la Directiva "Lineamientos para la formulación de documentos de gestión interna de SERVIR", que dispone, en los supuestos de actualización, que las áreas formuladoras deben revisar los documentos de gestión interna con el fin de verificar su vigencia o la pertinencia de su aplicación; y proponer su actualización, correspondiendo el mismo procedimiento establecido para su formulación;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 000097-2021-SERVIR-GG de fecha 09 de noviembre de 2021, se aprobó la actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, con código OPP-MN-01, versión 08;

Que, mediante los documentos de vistos, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, propone la actualización del "Manual del Sistema de gestión de la calidad", con código OPP-MN-01, versión 09; con la finalidad de: i) Eliminar las abreviaturas y agregar definiciones en el capítulo IV. Definiciones; ii) Mejorar la redacción del capítulo V. Base Normativa; iii) Agregar referencias al capítulo VI. Referencias; iv) En el capítulo VIII. Contenido, se precisó los tipos de documentos, se reemplazó el término "exclusiones" por "aplicabilidad", y se agregó precisiones al numeral 8.1.3; y, v) Finalmente se actualizó el numeral 3 del Anexo N° 01 Plan de Comunicaciones;

Con los vistos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias; el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización del Estado; el Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad; y el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil — SERVIR aprobado por Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, con código OPP-MN-01, versión 09, que como anexo forma parte de la presente Resolución.



PERÚ

Presidencia del
Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Gerencia General

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Artículo 2.- Notificar la presente Resolución a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto para su correspondiente difusión, así como archivo y custodia.

Artículo 3.- Publicar la presente resolución en la sede digital de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (www.gob.pe/servir).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

CARMEN MARIA MARROU GARCIA
GERENTE GENERAL
AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL