

Aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública

RESOLUCIÓN MINISTERIAL
N° 186-2015-PCM

Lima, 10 de agosto de 2015

VISTOS, el Memorandum N° 0557-2015-PCM/SGP y el Informe N° 023-2015-PCM/SGP.LAHB, emitidos por la Secretaría de Gestión Pública; y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con el artículo 4 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y el artículo 1 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la administración pública; así como coordinar y dirigir la modernización del Estado, a través de la Secretaría de Gestión Pública, en su calidad de ente rector del Sistema de Modernización de la Gestión del Estado;

Que, el artículo 36 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, y sus modificatorias, establece que la Secretaría de Gestión Pública es el órgano de línea encargado de coordinar y dirigir el proceso de modernización de la gestión pública;

Que, a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en la cual se 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 Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", de alcance a las entidades públicas del gobierno nacional, regional y local, que tiene el objetivo de garantizar una atención de calidad a la ciudadanía a partir de la implementación de 11 estándares que son las dimensiones de la gestión de la entidad pública para el proceso de atención a la ciudadanía;

Que, a través del Informe N° 023-2015-PCM/SGP.LAHB, la Secretaría de Gestión Pública sostiene la necesidad de que el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" incluya el enfoque de género y el enfoque de interculturalidad;

Que, resulta necesaria la incorporación en el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" del enfoque de género, a fin de contribuir en los esfuerzos que viene desarrollando el Poder Ejecutivo para la transversalización del enfoque de género a nivel nacional en las estrategias, mecanismos, procesos, instrumentos y acciones a cargo de las entidades públicas;

Que, asimismo, resulta necesario incluir el enfoque de interculturalidad, de manera transversal, en el precitado Manual, a fin de promover que la provisión de los servicios públicos cuenten con pertinencia cultural, es decir, construyendo una convivencia democrática y pacífica, apostando por políticas de reconocimiento y de valoración positiva de la diversidad cultural;

Que, adicionalmente, la Secretaría de Gestión Pública ha propuesto una nueva determinación de los estándares del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", con la finalidad de orientar sobre la mejor manera de planificar e implementar diversas actividades que permitan lograr una mejor atención al ciudadano;

Que, en tal sentido, resulta necesario aprobar un nuevo "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 9) del artículo 19 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Decreto Supremo N° 063-2007-PCM y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" en las entidades de la Administración Pública

Apruébese el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", el mismo que forma parte, como anexo, de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El Manual aprobado en el artículo 1 de la presente Resolución Ministerial, es de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio de todas las entidades de la Administración Pública comprendidas en los alcances del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 3.- Publicación

La presente Resolución Ministerial será publicada en el Diario Oficial El Peruano y el Anexo será publicado en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe) y en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe)

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única.- Implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública

El proceso de implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública se efectuará en forma progresiva. Para tal efecto, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente norma, mediante resolución de la Secretaría de Gestión Pública se aprueban las normas complementarias que establezcan los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar su implementación progresiva, así como su seguimiento y evaluación.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Dejar sin efecto la Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM

Déjese sin efecto la Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM.

Regístrese, comuníquese y publíquese

PEDRO CATERIANO BELLIDO
Presidente del Consejo de Ministros

1272947-1

AGRICULTURA Y RIEGO

Encargan funciones de diversas Administraciones Locales de Agua

RESOLUCIÓN JEFATURAL
N° 209-2015-ANA

Lima, 11 de agosto de 2015

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resoluciones Jefaturales N° 551-2013-ANA y 443-2013-ANA, se encargaron a los señores Celso Sixto Palomino García (siendo lo correcto Sixto Celso Palomino García), César Ismael Calderón López, José Asunción Herrera Córdova y Emiliano Sifuentes Minaya las funciones de las Administraciones Locales de Agua Huaraz, Chillón-Rimac-Lurin, Ica y Mala-Omas-Cañete, respectivamente;

Que, se ha visto por conveniente dar por concluidos los encargos efectuados;

Que, asimismo, se encuentra vacante el cargo de Administrador Local de Agua Alto Apurímac – Velille;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27594, Ley que Regula la Participación del Poder Ejecutivo en el Nombramiento y Designación de Funcionarios Públicos y en uso de la facultad conferida por la Primera