



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 Bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL

N° -2024-SERVIR-GG

Lima,

**VISTOS:** Los Informes Técnicos N° 000049-2024-SERVIR-GG-OPP y N° 000073-2024-SERVIR-GG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe Legal N° 000360-2024-SERVIR-GG-OAJ y la Hoja Informativa N° 000082-2024-SERVIR-GG-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1023, se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, como un organismo técnico especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno, con competencia a nivel nacional y sobre todas las entidades de la administración pública, asumiendo la calidad de ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias, 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, en cuyo artículo 5-A se 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;

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 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. 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, por medio del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030”, la cual constituye el principal instrumento orientador que guía el proceso de modernización, estableciendo que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano; en la cual los funcionarios y servidores calificados y motivados se preocupan por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades como los de soporte, con el fin de transformar los insumos en productos que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM/SGP, “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público”, con el objeto de establecer disposiciones técnicas que orienten a las entidades de la administración pública para la evaluación y mejora de los bienes y servicios que proveen y prestan a las personas;

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: 2L14ZSX



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 Bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Que, asimismo, la Norma Internacional 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos, especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente;

Que, con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000204-2023-SERVIR-PE, se aprueba la Política de Calidad de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, versión 03;

Que, por otro lado, el numeral 4.21 de la Directiva “Lineamientos para la formulación de los documentos de gestión interna de SERVIR”, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000034-2020-SERVIR-PE, define que el documento de gestión interna tiene el propósito de dirigir y orientar la actuación de los servidores civiles de la entidad, respecto a procesos y procedimientos internos con criterios estandarizados. Asimismo, el numeral 6.13 de la citada Directiva, dispone que la Gerencia General, como máxima autoridad administrativa, aprueba los siguientes documentos de gestión interna: Reglamento, Directiva, Protocolo, Procedimientos, Manual de Sistema de Gestión, Manual para Certificaciones; y otros;

Que, a través de los Informes Técnicos N° 000049-2024-SERVIR-GG-OPP y N° 000073-2024-SERVIR-GG-OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto propone y sustenta la necesidad de aprobar el Procedimiento denominado “Revisión por la Dirección”, OPP-PR-09, versión: 01, a fin que forme parte del Sistema de Gestión de Calidad de SERVIR, el cual ha sido elaborado para estandarizar dicho proceso de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, con el objeto de asegurar que se ejecuten las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) por parte de la Alta Dirección de acuerdo a los intervalos planificados, con la finalidad de garantizar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR); precisando que corresponde su aprobación a la Gerencia General;

Que, mediante Informe Legal N° 000360-2024-SERVIR-GG-OAJ, complementado con la Hoja Informativa N° 000082-2024-SERVIR-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica opina que el proyecto de Procedimiento “Revisión por la Dirección”, OPP-PR-09, versión: 01, propuesto por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, tiene consistencia legal de acuerdo al marco normativo, siendo viable la emisión de la Resolución de Gerencia General para su aprobación;

Con el visado de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Legislativo N° 1023, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, y modificatorias; el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública; el Decreto Supremo N° 062-2008-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, y modificatorias; la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP; y, la Directiva “Lineamientos para la formulación de los documentos de gestión interna de SERVIR”, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000034-2020-SERVIR-PE;

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: 2L14ZSX



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 Bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar el Procedimiento "Revisión por la Dirección", OPP-PR-09, versión: 01, que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución de Gerencia General.

**Artículo 2.-** Disponer que el/la Jefe/a de la Oficina Planeamiento y Presupuesto realice las acciones necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento "Revisión por la Dirección", OPP-PR-09, versión: 01, aprobado en el artículo 1 de la presente Resolución de Gerencia General.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente Resolución de Gerencia General en la sede digital de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR ([www.gob.pe/servir](http://www.gob.pe/servir)).

### Regístrese, comuníquese y archívese.

Firmado por  
JOSE ANGEL VALDIVIA MORON  
Gerente General  
Gerencia General

Firmado por (VB)  
MARIA ESTHER RAMIREZ CASTILLO  
Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto  
Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Firmado por (VB)  
TANIA LOURDES NARAZAS RIEGA  
Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica  
Oficina de Asesoría Jurídica

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: 2L14ZSX