



## **APRUEBA PRIORIZACIÓN DE SERVICIO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL Y DELEGA RESPONSABILIDADES**

### **VISTOS:**

El Informe N° 000068-2023-OIP-ONP, del 16 de mayo de 2023, de la Oficina de Oficina de Ingeniería de Procesos, el Informe N° 000196-2023-OPG-ONP, del 24 de mayo de 2023, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y el Informe N° 000301-2023-OAJ-ONP del 01 de junio de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### **CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad a lo dispuesto por el párrafo 1.1 del 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 con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el artículo 5-A de la precitada 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; propiciar la simplificación administrativa; promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros; el gobierno abierto; la coordinación interinstitucional; la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado; y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos; la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados; señalando a su vez que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, ejerce la rectoría de dicho sistema;

Que, el párrafo 8.1 del artículo 8 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, establece 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

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 02 de junio de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0076 2432 2523 6863



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 el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP), que define como situación futura deseada la siguiente: *“Al 2030 contaremos con bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en evidencia y que atiendan las necesidades de las personas de manera oportuna y eficiente”*. En ese sentido, la PNMGP al 2030 plantea un modelo basado en la lógica de la cadena de valor público, el cual facilita la comprensión de las decisiones de política y estrategias de intervención que se adoptan desde el Estado para resolver un determinado problema público; el funcionamiento de las entidades públicas (en términos de su gestión interna), los productos que generan (en términos de los bienes, servicios y regulaciones) y los resultados que permitirán generar los cambios esperados en el bienestar de las personas y de la sociedad;

Que, el literal b) del 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, bajo dicho contexto, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emite la Norma Técnica N° 001-2022-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° 011-2022-PCM/SGP, en adelante la Norma Técnica, cuyo objetivo es que las entidades públicas cuenten con disposiciones técnicas que las orienten en la evaluación y mejora de los bienes y servicios bajo su competencia, a fin de mejorar la calidad de los bienes y servicios que brindan a la ciudadanía; contribuyendo a la generación de valor público;

Que, el acápite VIII de la Norma Técnica dispone que la evaluación y mejora de los bienes y servicios se desarrolla en fases y pasos, siendo que, en la primera fase referida a la evaluación de los bienes o servicios, comprende cuatro pasos, estableciéndose como paso 1 la identificación y priorización del bien o servicio;



Que, por su parte los literales a), c) y d) del numeral 6.2 de la Norma Técnica precitada señala que la máxima autoridad administrativa de cada entidad, o a quien delegue, es responsable de asegurar la implementación y cumplimiento de la Norma Técnica, teniendo entre sus responsabilidades, priorizar el bien o servicio sobre el cual se realiza la evaluación, realizar el monitoreo y evaluar la eficacia de las mejoras implementadas en los procesos relacionados con los bienes y servicios y garantizar la implementación de las acciones de mejora de los bienes y servicios establecidas en los respectivos cronogramas, respectivamente;

Que, el artículo 25 del Reglamento de Organización de Funciones de la ONP, aprobado por la Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10 establece que la Oficina de Ingeniería de Procesos es el órgano encargado de conducir y administrar las actividades vinculadas a la gestión de calidad y la optimización de procesos, alineados con la estrategia institucional; siendo que, de conformidad con el Manual de Perfiles de Puestos (MPP) Actualizado, Novena Modificación, de la Oficina de Normalización Previsional, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 000015-2023-GG-ONP, el puesto de Director/a General de la Oficina de Ingeniería de Procesos tiene como misión dirigir la gestión por procesos, modelos de negocio, diseño, monitoreo y mejora de procesos, así como del análisis de modelos conceptuales de tercerización y de soluciones a las aplicaciones, a fin de cumplir con la estrategia de la institución y la política general de gestión en el marco de la modernización de la gestión pública;

Que, de conformidad a lo dispuesto en el párrafo 85.2 del artículo 85 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, los órganos de dirección de las entidades se encuentran liberados de cualquier rutina de ejecución, con el objeto de que puedan concentrarse en actividades de planeamiento, supervisión, coordinación, control interno de su nivel y en la evaluación de resultados;

Que, por lo tanto, resulta necesario delegar en la Oficina de Ingeniería de Procesos las responsabilidades señaladas en los literales c) y d) del numeral 6.2 de la Norma Técnica, esto es, el realizar el monitoreo y evaluar la eficacia de las mejoras implementadas en los procesos relacionados con los bienes y servicios, así como garantizar la implementación de las acciones de mejora de los bienes y servicios establecidas en los respectivos cronogramas, respectivamente;

Que, mediante Oficio N° D000382-2023-PCM-SG, del 16 de febrero de 2023, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros estableció iniciar la implementación de la Norma Técnica con énfasis en los servicios de mayor impacto para el ciudadano, que se han identificado como resultado de la aplicación de

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 02 de junio de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0076 2432 2523 6863



los instrumentos de calidad de la Secretaría de Gestión Pública, siendo uno de ellos el servicio de la ONP relacionado con el “Otorgamiento de pensión de jubilación de régimen común”;

Que, mediante el Informe N° 000068-2023-OIP-ONP, del 16 de mayo de 2023, la Oficina de Ingeniería de Procesos informa que se ha priorizado el Servicio de Reconocimiento de Prestaciones Previsionales, el cual incluye el alcance identificado por la Secretaría de Gestión Pública, conforme a lo indicado en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público y sustenta su priorización;

Que, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión mediante Informe N° 000196-2023-OPG-ONP, del 24 de mayo de 2023, y la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 000301-2023-OAJ-ONP del 01 de junio de 2023, opinan que resulta técnica y legalmente viable, respectivamente, que se apruebe el Servicio de Reconocimiento de Prestaciones Previsionales como servicio priorizado para la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en la Oficina de Normalización Previsional, al haberse cumplido con lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, así como la delegación de las responsabilidades establecidas en los literales c) y d) del numeral 6.2 de la Norma Técnica;

Que, en consecuencia, contando con el sustento técnico y legal indicado en los considerandos precedentes, corresponde aprobar el Servicio de Reconocimiento de Prestaciones Previsionales como servicio priorizado para la aplicación de la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en la Oficina de Normalización Previsional, así como delegar a el/la Director/a General de la Oficina de Ingeniería de Procesos las responsabilidades señaladas en los literales c) y d) del numeral 6.2 de la Norma Técnica precitada;

Con los vistos del Director General de la Oficina de Ingeniería de Procesos, del Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y de la Directora General de la Oficina de Asesoría Jurídica (e), y;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 6 de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP); el artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado con Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10; y de conformidad con lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP;



## SE RESUELVE:

### **Artículo 1. Aprobación de servicio priorizado para la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en la Oficina de Normalización Previsional**

Apruébase el *Servicio de Reconocimiento de Prestaciones Previsionales* como servicio priorizado para la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en la Oficina de Normalización Previsional.

### **Artículo 2. Delegación de responsabilidades de la máxima autoridad administrativa**

Deléguese a el/la Director/a General de la Oficina de Ingeniería de Procesos, las responsabilidades establecidas en los literales c) y d) del numeral 6.2 de la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

### **Artículo 3. Comunicación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros**

Dispónese la comunicación de la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conforme a lo establecido en el numeral 7.1 de la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público.

### **Artículo 4. Difusión**

Dispónese la difusión de la presente Resolución a las/los servidoras/es de la entidad.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 02 de junio de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>

CVD: 0076 2432 2523 6863



## **Artículo 5. Publicación**

Publícase la presente Resolución en la Plataforma digital única del Estado Peruano ([www.gob.pe/onp](http://www.gob.pe/onp)).

Regístrese y comuníquese.

MIRTHA A. RAZURI ALPISTE  
GERENTE GENERAL  
Oficina de Normalización Previsional