



DESIGNA EQUIPO EVALUADOR DEL SERVICIO PRIORIZADO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

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, 05 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 5255 6817 9068



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 literal b) 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 designar al equipo a cargo de la evaluación de los bienes y servicios (en adelante, el Equipo Evaluador), así como al responsable de dicho equipo, cuya formalidad es decisión de cada entidad;



Que, el numeral 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 dentro del paso 1 identificación y priorización del bien o servicio que, luego de realizada la priorización del servicio, la máxima autoridad administrativa de la entidad debe designar al equipo evaluador del servicio priorizado, así como al responsable de dicho equipo;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 000099-2023-GG-ONP se aprueba 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;

Que, en el marco de la precitada Norma Técnica, se dispone, entre otros, la conformación del Equipo Evaluador como responsable de realizar la evaluación, la calificación del estado actual del bien o servicio sobre la base de las evidencias objetivas, y la identificación de oportunidades de mejora; asimismo, elaborar el informe que sistematice la información del proceso de evaluación y calificación del servicio priorizado;

Que, mediante el Informe N° 000068-2023-OIP-ONP, del 16 de mayo de 2023, la Oficina de Ingeniería de Procesos propone la conformación del Equipo Evaluador del servicio priorizado para la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en la Oficina de Normalización Previsional;

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, la designación del Equipo Evaluador del servicio priorizado para la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en la Oficina de Normalización Previsional;

Que, en consecuencia, contando con el sustento técnico y legal indicado en los considerandos precedentes, corresponde conformar el Equipo Evaluador del servicio priorizado para la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en la Oficina de Normalización Previsional;

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, 05 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 5255 6817 9068



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. Designación del Equipo Evaluador del servicio priorizado para la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en la Oficina de Normalización Previsional

Desígnase al Equipo Evaluador del servicio priorizado para la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en la Oficina de Normalización Previsional, el cual se encuentra conformado por los/las siguientes integrantes:

- a. El/La Director/a General de la Oficina de Ingeniería de Procesos, quien es el/la líder de equipo.
- b. El/La Ejecutivo/a de Gestión de Afiliados.
- c. El/La Ejecutivo/a de Gestión de Derechos.
- d. El/La Ejecutivo/a de Oficinas Departamentales.
- e. El/La Coordinador/a de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria.
- f. El/La Ejecutivo/a de Desarrollo de Soluciones de TI.
- g. El/La Ejecutivo/a de Políticas Generales de Gestión.
- h. Un/Una representante de la Gerencia General.

Artículo 2. Funciones del Equipo Evaluador

Dispónese que el Equipo Evaluador se encargue de realizar la evaluación, la calificación del estado actual del servicio priorizado sobre la base de evidencias objetivas, identificando las oportunidades de mejoras, elaborando el informe que sistematice la información del proceso de evaluación y calificación, para lo cual cumple con las siguientes funciones:

- a. Recopilar información referida al servicio priorizado con la finalidad de contar el conocimiento previo por parte de todo el equipo.



- b. Identificar y definir los servidores civiles que serán entrevistados en el trabajo de campo.
- c. Proceder con la aplicación del cuestionario del servicio mediante entrevistas a los servidores civiles que representan a los procesos relacionados con el servicio priorizado.
- d. Requerir información a otras unidades de la organización para obtener el sustento que permita complementar la evaluación del servicio, de ser el caso.
- e. Identificar las oportunidades de mejora.
- f. Elaborar el informe de evaluación del servicio.

Artículo 3. Notificación

Dispónese poner en conocimiento de la presente Resolución a los/las integrantes del Equipo Evaluador del servicio priorizado para la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en la Oficina de Normalización Previsional, así como a la Oficina de Recursos Humanos para su registro en el legajo personal respectivo.

Artículo 4. 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 5. Difusión

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

Artículo 6. Publicación

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

Regístrese y comuníquese.

MIRTHA A. RAZURI ALPISTE
GERENTE GENERAL
Oficina de Normalización Previsional

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, 05 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 5255 6817 9068

