

## MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO

**Acuerdo N° 035-2022-CM/MDSJL.-** Dejan sin efecto el Acuerdo de Concejo N° 046-2017-MDSJL/CM, mediante el cual se aprobó y autorizó la suscripción del "Convenio Interinstitucional entre la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho y la empresa Línea Vertical S.A.C."

93

MUNICIPALIDAD  
DE SAN MARTIN DE PORRES

**Ordenanza N° 544-MDSMP.-** Ordenanza que regula y promueve la actividad de los trabajadores lustradores de calzado como microempresas generadoras de autoempleo productivo, en la jurisdicción del distrito de San Martín de Porres

95

## MUNICIPALIDAD DE PACHACAMAC

**D.A. N° 016-2022-MDP/A.-** Declaran al Señor de los Milagros de Tambo Inga -Puente Manchay como Protector Divino del Valle de Pachacamac

102

## PROVINCIAS

MUNICIPALIDAD  
DE BELLAVISTA

**R.A. N° 717-2022-MDB/ALC.-** Autorizan gasto por concepto de pasajes y viáticos que irrogue el viaje oficial de representante del Alcalde y de Regidor a Colombia, autorizado mediante Acuerdo de Concejo N° 059-2022-MDB

103

## PODER EJECUTIVO

PRESIDENCIA DEL CONSEJO  
DE MINISTROSAprueban la Norma Técnica N°  
001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la  
Gestión de la Calidad de Servicios del Sector  
PúblicoRESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE  
GESTIÓN PÚBLICA  
N° 011-2022-PCM/SGP

Lima, 17 de noviembre de 2022

## VISTO:

El Informe N° D000059-2022-PCM-SSCS de la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, y;

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, 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. Asimismo, la citada 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; señalando que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, ejerce la rectoría de dicho sistema;

Que, el artículo 8 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, preceptúa 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. Dichas acciones 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 y establecer estándares de calidad, entre otros;

Que, en ese sentido, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público", que tiene por finalidad poner a

disposición de las entidades de la administración pública una herramienta de gestión que oriente a la mejora de los bienes y servicios otorgados y de esta forma contribuir con la mejora de la calidad de vida de las personas;

Que, posteriormente, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 015-2021-PCM/SGP se suspendió la aplicación de la acotada Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, cuyo plazo de suspensión se amplió de acuerdo a la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2022-PCM-SGP; ello con la finalidad de implementar mejoras en su aplicación, tales como aplicar herramientas diferenciadas considerando las características particulares de las entidades públicas, bajo un enfoque territorial, que facilitarían y contribuirían al logro de sus objetivos orientados a que las entidades públicas brinden bienes y servicios de calidad, en beneficio de la ciudadanía; así como, para recoger los contenidos de la nueva Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 dado que ambos documentos coinciden en la necesidad de mejorar la calidad en la prestación de los bienes y servicios;

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";

Que, 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 citado Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública 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, asimismo, el artículo 59 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Resolución Ministerial N° 156-2021-PCM, estipula que la Secretaría de Gestión Pública es el órgano de línea con autoridad técnico normativa a nivel nacional en materias

de estructura, organización y funcionamiento del Estado, gestión por procesos, evaluación de riesgos de gestión, simplificación administrativa, calidad regulatoria, calidad de la prestación de bienes y servicios, innovación, gobierno abierto, gestión del conocimiento, gestión de reclamos y servicios integrados, y, las intervenciones orientadas a que las entidades públicas mejoren su productividad y gestión interna;

Que, en concordancia, el artículo 66 del acotado Texto Integrado prescribe que la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública es la encargada de diseñar, proponer, implementar, realizar seguimiento y evaluar las políticas, normas, instrumentos, directivas y estrategias en materias de calidad de la prestación de bienes y servicios, gestión de reclamos, servicios integrados y medición de la calidad en la prestación de bienes y servicios;

Que, bajo ese contexto, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros ha elaborado una propuesta de Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público, 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, la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público recoge los componentes transversales (Estado abierto y Seguimiento, evaluación y mejora continua) previstos en la PNMGP al 2030; así como, los aportes de las entidades públicas que han participado en su elaboración. Asimismo, dicha norma técnica se integra con los instrumentos de la Secretaría de Gestión Pública conforme a lo señalado en el Informe N° D000059-2022-PCM-SSCS;

Que, por lo antes expuesto, resulta conveniente aprobar la nueva Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, y el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 156-2021-PCM;

SE RESUELVE:

#### **Artículo 1.- Aprobación**

Apruébese la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público, la misma que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

#### **Artículo 2.- Implementación**

El proceso de implementación de las disposiciones contenidas en la Norma Técnica aprobada por la presente Resolución, es progresivo; conforme lo defina la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Asimismo, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros establece los incentivos que considere necesarios para promover la implementación de lo dispuesto en la Norma Técnica aprobada por la presente Resolución.

#### **Artículo 3.- Supervisión**

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros supervisa el cumplimiento de las disposiciones de la Norma Técnica aprobada en la presente Resolución, conforme a los formatos y medios de verificación que establezca y comunique a las entidades bajo el alcance de la Norma Técnica en mención.

#### **Artículo 4.- Derogación**

Déjese sin efecto la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM-SGP que aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica

para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

Al respecto, para aquellas entidades que se encontraban en proceso de aplicación de las disposiciones de la Norma Técnica dejada sin efecto por la presente Resolución, se consideran los siguientes escenarios excluyentes entre sí:

1. Aquellas entidades que avanzaron hasta la culminación del autodiagnóstico, deben continuar la implementación de las acciones de mejora identificadas en dicho proceso y reportar los avances conforme a las disposiciones de la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 de la presente Resolución.

2. Aquellas entidades que no avanzaron hasta la culminación del autodiagnóstico, deben implementar todas las disposiciones de la nueva Norma Técnica aprobada en el artículo 1 de la presente Resolución.

#### **Artículo 5.- Interpretación y consultas**

Corresponde a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Subsecretaría de Calidad de Servicios, emitir opinión vinculante para aclarar, absolver consultas o interpretar las disposiciones de la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 de la presente Resolución; según corresponda.

#### **Artículo 6.- Publicación**

La presente Resolución es publicada en el Diario Oficial El Peruano y su Anexo en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)) y en la sede digital de la Presidencia del Consejo de Ministros ([www.gob.pe/pcm](http://www.gob.pe/pcm)) el mismo día de su publicación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

HEBER CUSMA SALDAÑA  
Secretario de Gestión Pública

2126767-1

## **Modifican la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 00002-2022-ARCC/DE, sobre delegación de facultades**

### **RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 00158-2022-ARCC/DE**

Lima, 18 de noviembre de 2022

VISTOS:

El Memorando N° 1765-2022-ARCC/GG/OA de la Oficina de Administración, el Memorando N° 5000-2022-ARCC/GG/OPP de la Oficina de Planificación y Presupuesto; y el Informe N° 00952-2022-ARCC/GG/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30556, Ley que aprueba disposiciones de carácter extraordinario para las intervenciones del Gobierno Nacional frente a desastres y que dispone la creación de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios, establece que esta es una entidad adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, de carácter excepcional y temporal, encargada de liderar, implementar y, cuando corresponda, ejecutar el Plan Integral para la Reconstrucción con Cambios, que cuenta con autonomía funcional, administrativa, técnica y económica, constituyéndose como una entidad ejecutora, con la finalidad de realizar todas las acciones y actividades para el cumplimiento de sus objetivos;

Que, el numeral 83.1 del artículo 83 del Texto Único Ordenado – TUO de la ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que los titulares de los órganos administrativos pueden delegar mediante comunicación escrita la firma de actos y decisiones de