

Artículo 2.- Refrendo

El presente decreto supremo es refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintidós días del mes de abril del año dos mil veintiuno.

FRANCISCO RAFAEL SAGASTI HOCHHAUSLER
Presidente de la República

VIOLETA BERMÚDEZ VALDIVIA
Presidenta del Consejo de Ministros

1946593-3

Designan miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN

**RESOLUCIÓN SUPREMA
N° 026-2021-PCM**

Lima, 22 de abril de 2021

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, el Consejo Directivo es el órgano de dirección máximo de cada Organismo Regulador, cuyos miembros son designados mediante Resolución Suprema, por un periodo de cinco (5) años;

Que, el artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, dispone que los miembros del Consejo Directivo de los Organismos Reguladores son designados mediante concurso público;

Que, el artículo 7 del Reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobado por el Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, dispone que, en caso no se realice la designación de un nuevo miembro del Consejo Directivo, en el plazo que establece el primer párrafo del mismo artículo, el miembro del Consejo Directivo que está en ejercicio de sus funciones se mantendrá en funciones hasta por un plazo máximo de sesenta (60) días calendario posteriores al vencimiento de su periodo. El periodo de designación del nuevo miembro del Consejo Directivo se computará desde el día siguiente a la fecha del vencimiento del período de designación del miembro anterior;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 057-2021-PCM, se conformó la Comisión de Selección a cargo de la conducción del concurso público a través de sus etapas de convocatoria, evaluación y selección de los postulantes al cargo de miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN;

Que, de conformidad con el artículo 18 del Reglamento del Concurso Público para la Selección de los Postulantes al cargo de miembro del Consejo Directivo de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobado por Decreto Supremo N° 103-2012-PCM, culminada la etapa de evaluación, la Comisión de Selección encargada del Concurso Público, pone a consideración del despacho del Presidente del Consejo de Ministros la lista de postulantes seleccionados que hayan obtenido el mayor puntaje;

Que, asimismo, el artículo 20 del referido Reglamento dispone que el Presidente del Consejo de Ministros debe presentar al Presidente de la República la propuesta de designación correspondiente, a fin que se designe al miembro o a los miembros del Consejo Directivo de los organismos reguladores, según corresponda, mediante Resolución Suprema, la cual debe ser refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros;

Que, por Resolución Suprema N° 105-2017-PCM, se designó al señor Antonio Miguel Angulo Zambrano como

miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, cuyo periodo de designación venció el 8 de enero de 2021; no obstante, en aplicación de lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 7 del Reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, se mantuvo en el citado cargo hasta el 08 de marzo de 2021;

Que, habiendo concluido el concurso público convocado para la selección de los postulantes al cargo de miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN, en concordancia con el Decreto Supremo N° 103-2012-PCM, la Comisión de Selección ha cumplido con remitir al despacho de la Presidencia de Consejo de Ministros la lista respectiva de postulantes seleccionados;

Que, en ese sentido, corresponde efectuar la designación del nuevo miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, y;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos; el Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos; y, el Decreto Supremo N° 103-2012-PCM que aprueba el Reglamento del Concurso Público para la Selección de los Postulantes al cargo de miembro del Consejo Directivo de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar al señor ALFREDO JUAN CARLOS DAMMERT LIRA como miembro del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN.

Artículo 2.- La presente Resolución Suprema es refrendada por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FRANCISCO RAFAEL SAGASTI HOCHHAUSLER
Presidente de la República

VIOLETA BERMÚDEZ VALDIVIA
Presidenta del Consejo de Ministros

1946593-4

Aprueban la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

**RESOLUCIÓN DE
SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA
N° 004-2021-PCM/SGP**

Lima, 21 de abril de 2021

VISTO:

El Informe N° D00011-2021-PCM-SSCAC de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano 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 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; siendo de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas comprendidas dentro de su ámbito de aplicación;

Que, en ese marco normativo, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-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 públicas una herramienta de gestión que oriente a la mejora de los 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° 007- 2019-PCM/SGP, se modifican los artículos 2 y 4 y los Anexos 2 y 4 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP; así como, el numeral IV, la Tabla N° 4 del Anexo 3 y los Cuadros N° 1, 3 y 4 del Anexo 4 de la citada norma técnica;

Que, conforme el artículo 3 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006- 2019-PCM/SGP y su modificatoria, el proceso de implementación de la acotada Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, se efectúa en forma progresiva a través de cuatro (4) tramos. El primer tramo tiene una duración de dieciocho (18) meses y los tres restantes tramos se sujetan al plazo de doce (12) meses de implementación;

Que, en el ámbito de sus competencias, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Oficio Múltiple N° D000002-2021-PCM-SGP, comunicó a las entidades del tramo I que debido a que el año 2020 se ha visto afectado por la emergencia sanitaria a nivel nacional a consecuencia de la COVID-19, se prorroga el plazo de implementación de la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP hasta el 30 de junio del 2021, a fin de asegurar la culminación del proceso de implementación de la norma técnica en dichas entidades; por lo que, resulta necesario actualizar el plazo del tramo I previsto en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP;

Que, durante el proceso de implementación de la citada Norma Técnica N° 001-2019- PCM-SGP, que comprende la asistencia técnica brindada y el seguimiento realizado a las sesenta (60) entidades que conforman el Tramo I y al piloto realizado (2 entidades del Tramo II, 2 gobiernos regionales y 2 gobiernos municipales); se han identificado factores que limitan su implementación efectiva y oportuna; según se sustenta en el Informe N° D000011-2021-PCM- SSCAC;

Que, teniendo en cuenta las experiencias acumuladas durante el proceso de implementación del Tramo I, la Secretaría de Gestión Pública ha visto por conveniente emitir una nueva "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público", que incorpora mejoras a fin de contar con disposiciones que contribuyan a optimizar el proceso de implementación y lograr los resultados esperados de manera eficiente, eficaz y oportuna;

Que, asimismo, resulta necesario establecer plazos a las etapas para la implementación de la norma técnica, que permitan realizar un seguimiento adecuado para evidenciar los resultados intermedios en el servicio priorizado, obtenidos de acuerdo a lo planificado y, de ser el caso, adoptar las medidas necesarias para encauzar

y alinear las actividades al cumplimiento de los objetivos que redundarán en el bienestar de las personas;

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 Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación

Apruébese la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, que como Anexo 1 forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Implementación

2.1 El proceso de implementación de las disposiciones de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público se efectúa de forma progresiva a través de cuatro (4) tramos, en los que participan las entidades señaladas en los Anexos 2, 3, 4 y 5 de la presente Resolución.

2.2 El plazo de implementación del tramo I que inició en junio de 2019, debe culminar en junio de 2021.

Las entidades públicas comprendidas en el tramo I se adecúan a la "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público" aprobada por el artículo 1 de la presente Resolución, a partir de la actividad correspondiente a la etapa que están implementando.

2.3 Los plazos de implementación de los tramos II, III y IV se sujetan al siguiente cronograma:

	Tramo II	Tramo III	Tramo IV
Taller/es de Sensibilización y Capacitación	Abril - Mayo 2021	Abril - Mayo 2022	Abril - Mayo 2023
Inicio de plazo de implementación de la Norma Técnica	Junio 2021	Junio 2022	Junio 2023
Etapas I	30 días calendario desde el inicio de la implementación		
Etapas II	45 días calendario desde la conformidad de la etapa I		
Etapas III y IV	Hasta mayo 2022	Hasta mayo 2023	Hasta mayo 2024

Artículo 3.- Opinión vinculante

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

Artículo 4.- Derogación

Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM- SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su modificatoria aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2019-PCM/SGP.

Artículo 5.- Publicación

La presente Resolución es publicada en el Diario Oficial El Peruano y sus Anexos en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), el mismo día de su publicación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SARA AROBES ESCOBAR
Secretaria de Gestión Pública

1946526-1