



Resolución Ministerial

N° 066-2019-PCM

Lima, 28 FEB. 2019

VISTO:

El Informe N° D000001-2019-PCM-SSCAC-RMS de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, de fecha 10 de agosto del 2015, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" en las entidades de la Administración Pública, con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios;

Que, el citado Manual establece nueve estándares definidos sobre la base de un modelo de satisfacción ciudadana, que permiten evaluar la calidad del servicio que las entidades públicas prestan a los ciudadanos y hacer mejoras al mismo. Cada estándar se divide, a su vez, en sub elementos que son clasificados en tres niveles de desarrollo (básico, intermedio y avanzado) que se articulan en base a un criterio de escalonamiento en la implementación de mejoras que benefician a la ciudadanía y son evaluados por separado;

Que, el artículo 46 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros; aprobado por Decreto Supremo N° 022-2017-PCM y su modificatoria, establece que la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública, es responsable de elaborar, proponer, implementar y evaluar normas, instrumentos y estrategias para lograr una atención de la ciudadanía de calidad en la administración pública, incluyendo los tres niveles de gobierno, y en coordinación con la empresa privada, cuando corresponda; establecer estándares, en el marco de sus competencias, para orientar a las entidades públicas respecto de la mejora de la calidad de sus servicios; así como, elaborar y proponer normas, directivas, lineamientos y demás disposiciones sobre materias vinculadas con sus funciones y supervisar su cumplimiento;

Que, en el marco de dichas competencias, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública, mediante el Informe N° D000001-2019-PCM-SSCAC-RMS, pone en conocimiento que durante la implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, se presentaron limitaciones en cuanto a su aplicación por parte de las entidades de la administración pública, debido a que algunos estándares y sub-elementos establecidos corresponden exclusivamente a actividades vinculadas con plataformas de atención, con canales específicos como el presencial, telefónico, virtual e itinerante; y no a un entendimiento integral de que la atención a la ciudadanía involucra necesariamente aspectos de gestión interna que deben desarrollarse;



Que, en ese mismo sentido, los estándares establecen exigencias uniformes sin que las mismas resulten pertinentes para todas las entidades públicas, dado la existencia de realidades diferentes, en cuanto a tipología, naturaleza, funciones y competencias generales de las mismas;

Que, en este contexto, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de su competencia, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, de fecha 27 de febrero de 2019, ha aprobado la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, de aplicación obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, con excepción de municipalidades no pertenecientes a ciudades principales Tipo E, F, y G, establecidos en el Decreto Supremo N° 296-2018-EF y municipalidades de centros poblados que podrán aplicarla con carácter facultativo;

Que, en consecuencia, resulta pertinente modificar el ámbito de aplicación del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" en las entidades de la Administración Pública, establecido en el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, a fin que sus disposiciones sean de cumplimiento facultativo y de carácter orientador para su aplicación complementaria con el modelo para la gestión de la calidad de servicio aprobado mediante Norma Técnica por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Decreto Supremo N° 022-2017-PCM.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Modificación del artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM

Modifíquese el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" en las entidades de la Administración Pública, en los términos siguientes:

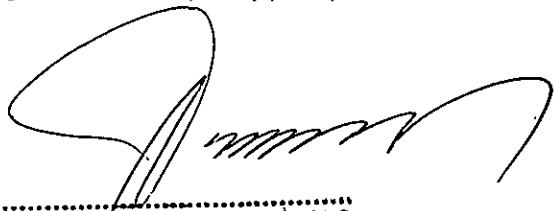
"Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El Manual aprobado en el artículo 1 de la presente Resolución Ministerial, es de alcance nacional y de cumplimiento facultativo y con carácter orientador en todas las entidades de la Administración Pública comprendidas en los alcances del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en el marco de aplicación del modelo de gestión de calidad de servicio."

Artículo 2.- Publicación

Disponer la publicación de la presente Resolución Ministerial en el Diario Oficial El Peruano, y en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.


CESAR VILLANUEVA AREVALO
Presidente del Consejo de Ministros