

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público**RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE GENERAL**

Lima, 2 de noviembre de 2023

N° 00147-2023-GG-OSITRAN

VISTOS:

El Memorando Circular N° 00150-2023-GG-OSITRAN, emitido por la Gerencia General; el Memorando N° 00443-2023-GAJ-OSITRAN emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, se creó el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositrán, como organismo público encargado de normar, regular, supervisar, fiscalizar y resolver controversias respecto de los mercados relativos a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público;

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;

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, establece que la función normativa del ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, comprende la facultad de emitir resoluciones de Secretaría de Gestión Pública a través de las cuales se aprueban 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, vinculadas con el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, siendo de obligatorio cumplimiento para las entidades comprendidas dentro de su ámbito de aplicación;

Que, la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, tenía como finalidad poner a disposición de las entidades de la administración pública una herramienta de gestión que orientase a la mejora de los bienes y servicios otorgados y de esta forma contribuyera con la mejora de la calidad de vida de las personas;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 078-2019-GG-OSITRAN, se conformó el Equipo de Trabajo y designó al responsable de la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, asimismo, por Resoluciones de Gerencia General N° 081-2019-GG-OSITRAN, 099-2019-GG-OSITRAN, 0141-2019-GG-OSITRAN, 160-2019-GG-OSITRAN, 087-2021-GG-OSITRAN y 00060-2022-GG-OSITRAN, se actualizó y reconformó el referido Equipo de Trabajo;

Que, el 19 de noviembre de 2022 se publicó en el diario oficial El Peruano, la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP la cual aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público" y, a su vez, deja sin efecto la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM-SGP que aprobaba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público;

Que, el objetivo de la Norma Técnica vigente es establecer disposiciones técnicas que orienten a las entidades de la administración pública para la evaluación y mejora de los bienes y servicios

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

que proveen y prestan a las personas; siendo la máxima autoridad administrativa de la entidad la responsable de asegurar la implementación y cumplimiento de la Norma Técnica. Algunas de sus funciones son: a) Priorizar del bien o servicio sobre el cual se realiza la evaluación; y, b) Designar al equipo a cargo de la evaluación de los bienes y servicios (el Equipo Evaluador), así como al responsable de dicho equipo;

Que, el numeral VIII de la Norma Técnica señala que la evaluación y mejora de los bienes y servicios se desarrolla de acuerdo con fases y pasos, siendo los pasos de la fase de Evaluación los siguientes: (i) Identificación y priorización del bien o servicio; (ii) Evaluación y calificación del estado actual del bien o servicio; (iii) Identificación de oportunidades de mejora; (iv) Elaboración de informe de evaluación del bien o servicio;

Que, respecto al paso de Identificación y priorización del bien o servicio, la Norma Técnica señala que, realizada la priorización de los bienes o servicios, la máxima autoridad administrativa de la entidad selecciona al equipo responsable de su evaluación, así como al responsable de dicho equipo. La selección del equipo responsable de la evaluación no implica necesariamente la emisión de un documento formal, quedando a decisión de cada entidad el mecanismo que considere más adecuado. Asimismo, tanto el bien o servicio priorizado, así como el equipo de evaluación, incluyendo a su responsable, son comunicados a la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia de Consejo de Ministros. Una vez priorizado el bien o servicio, se comunica a los servidores civiles involucrados el inicio de la evaluación;

Que, con Memorando N° 00069-2023-GAJ-OSITRAN de 8 de febrero de 2023, la Gerencia de Asesoría Jurídica señaló que, estando a la nueva normativa, recomendó que primero se efectúe la priorización del (los) bien (es) o servicio (s) brindado (s) por la entidad, de acuerdo con los criterios establecidos en la Norma Técnica vigente y, de manera posterior, se seleccione al "Equipo Evaluador". Asimismo, recomendó dejar sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 00060-2022-GG-OSITRAN, en tanto se emitió teniendo como base normativa la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, la cual a la fecha se encuentra derogada;

Que, con Oficio N° 00156-2023-GG-OSITRAN de 21 de junio de 2023, se pone a conocimiento de la SGP los servicios priorizados del Ositrán, así como la designación de miembros del Equipo Evaluador; siendo la priorización de servicios observada mediante Oficio N° D000683-2023-PCM-SSCS de 18 de septiembre de 2023;

Que, a través del Memorando Circular N° 00150-2023-GG-OSITRAN de 12 de octubre de 2023, la Gerencia General comunicó que, de acuerdo con lo establecido a la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, se procedió con la priorización del "Servicio de Supervisión del cumplimiento de los niveles de servicio en vías Férreas y Metro de Lima y Callao", asimismo, se informó la designación de los miembros del Equipo Evaluador;

Que, por su parte, la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante el Memorando N° 00443-2023-GAJ-OSITRAN, recomienda dejar sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 00060-2022-GG-OSITRAN en tanto se emitió teniendo como base normativa la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, la cual a la fecha se encuentra derogada;

Que, según el artículo 10 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatoria, es la Gerencia General la máxima autoridad administrativa del Ositrán;

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias; la Resolución de Secretaría

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositrان.gov.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP la cual aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público"; y, el Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dejar sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 00060-2022-GG-OSITRAN.

Artículo 2.- Notificar el presente acto resolutivo a los servidores referidos en el artículo 1° de la Resolución de Gerencia General N° 00060-2022-GG-OSITRAN, que aún mantengan vínculo laboral con la entidad.

Artículo 3.- Publicar la presente resolución en la intranet y en el portal institucional del Ositrán ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositrán).

Regístrese, comuníquese y publíquese,

Firmado por:

JUAN CARLOS MEJÍA CORNEJO

Gerente General
Gerencia General

Visado por:

JAVIER CHOCANO PORTILLO

Gerente de Asesoría Jurídica
Gerencia de Asesoría Jurídica

Visado por:

VLADIMIR FERNÁNDEZ CASTRO

Asesor en Gestión Administrativa
Gerencia General

NT 2023127312



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositrán.gob.pe

