



# Política de modernización de la gestión pública



PERÚ

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego





PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego

# CALIDAD DEL SERVICIO CENTRADO EN LAS PERSONAS

## Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

Resolución de Secretaría de Gestión Pública 004-2021-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

Oficina de Modernización

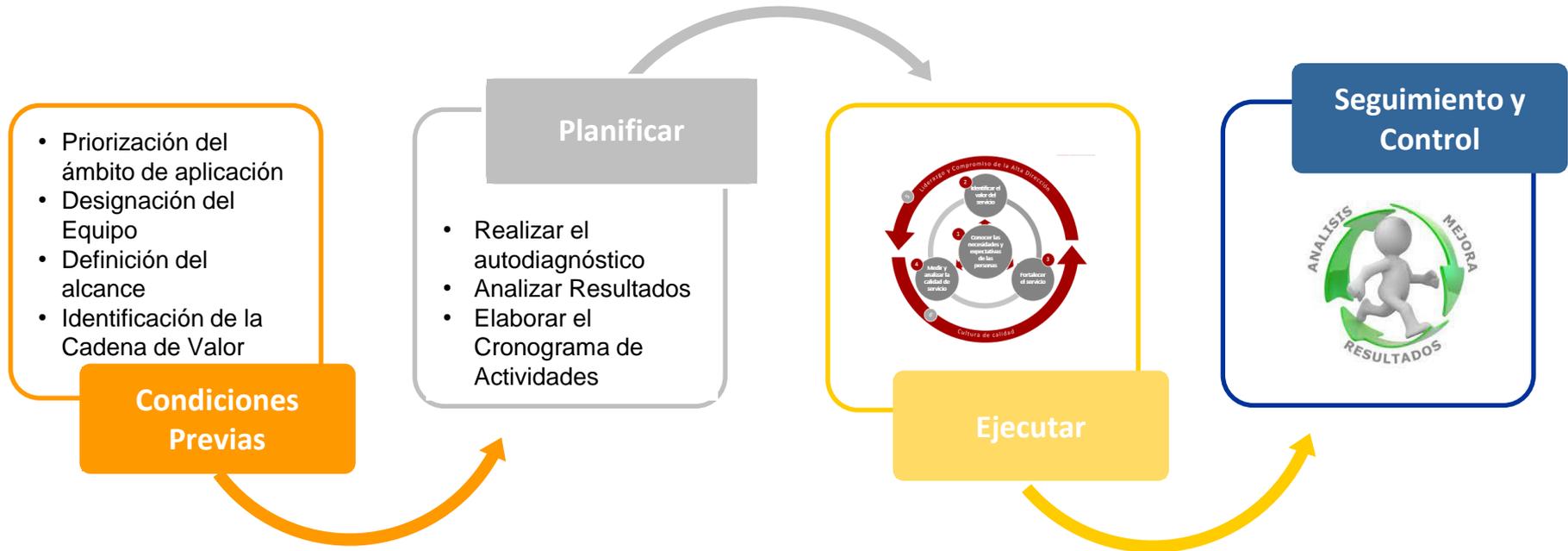
# Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio Componentes

Se estructura en **seis componentes** orientados a repercutir en aquello que las personas valoran

La **Alta Dirección** ejerce el liderazgo y compromiso con la implementación de la Norma Técnica



Para la aplicación de los **Componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios** se ha establecido cuatro etapas



# Beneficios de Implementar la Norma Técnica



## Calidad en la prestación del Servicio

- ✓ Servicios optimizados adecuados a necesidades y expectativas de las personas

## Personal capacitado y comprometido

- ✓ Cultura de calidad de la entidad fortalecida
- ✓ Aseguradores de Calidad

## Mejora continua

- ✓ Con la mejora de los niveles de confianza en el MIDAGRI



Medir el desempeño en calidad



Reconocimiento en buenas prácticas

# ¿El MIDAGRI en qué servicio ha implementado la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicios?



En el servicio priorizado **Evaluación del Informe de Gestión Ambiental**, a cargo de la **DGAAA**, el cual ha sido culminado, debiendo realizar el seguimiento, medición y mejora continua del servicio.



Segundo servicio priorizado



## E1 CONDICIONES PREVIAS

- Priorizar el ámbito de aplicación
- Designar el Equipo
- Definir el alcance
- Identificar la Cadena de valor

## E2 PLANIFICAR

- Realizar el autodiagnóstico
- Analizar Resultados
- Elaborar el Cronograma de Actividades

## E3 EJECUTAR

- **Componente 1**  
Conocer las necesidades y expectativas de las personas
- **Componente 2**  
Identificar el valor del servicio
- **Componente 3**  
Fortalecer el servicio
- **Componente 4**  
Medir y Analizar la Calidad del servicio
- **Componente 5**  
Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección
- **Componente 6**  
Cultura de la Calidad del servicio

## E4 SEGUIMIENTO Y CONTROL

- Comprobar la implementación de las acciones y su efectividad
- Realizar ajustes necesarios
- Elaborar reportes de avance semestral
- Remitir informes a la Secretaría de Gestión Pública

## Responsables de la Implementación



Alta Dirección



Representante de la máxima Autoridad Administrativa



Equipo de Mejora Continua



Unidades de Organización



Todos los servidores contribuimos a la calidad y mejora de los servicios



PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego

# Política de la Calidad del Sector Agrario y de Riego

Da a conocer los compromisos asumidos para la implementación y mantenimiento del sistema para la Gestión de la Calidad de Servicios.

- Realizar intervenciones públicas orientadas a la generación de **valor público**
- Fomentar una **cultura de calidad**
- Identificar y **gestionar los riesgos** de calidad
- **Cumplir** con los **requisitos**, acuerdos suscritos y normativa aplicable con la finalidad de **mejorar continuamente los servicios**.

15 de julio 2021

Resolución Ministerial N° 0195-2021-MIDAGRI



# Mapa de Procesos del MIDAGRI (Nivel 0)

