



Resolución Secretaría General

Lima, **17 JUL. 2020**

VISTO:

El Memorándum (OPP) N.º OPP00288/2020, de 21 de febrero de 2020, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N.º 135-2010-RE, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, el cual determina la nueva estructura orgánica de la Entidad, contemplando como parte de ésta a la Secretaría General, como la más alta autoridad administrativa del Ministerio, entre cuyas funciones se encuentra la de formular, proponer y conducir las acciones para la permanente modernización de los órganos y procesos de la entidad;

Que, el numeral 1.1 del artículo 1 de la Ley N.º 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 artículo 4 de la Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala que dicho proceso tiene como finalidad fundamental, obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, con el objetivo de alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión, con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados y fiscalmente equilibrado;

Que, el artículo 1 del Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, aprobado por Decreto Supremo N.º 030-2002-PCM, señala que la organización y toda actividad de la entidad deberá dirigirse a brindar un mejor servicio y al uso óptimo de los recursos estatales, priorizando el interés y bienestar de la persona;

Que, mediante Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, estableciendo, entre otros, que la simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros N.º 006-2019-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N.º 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (en adelante, la Norma Técnica), de aplicación obligatoria para los Ministerios, entre otras entidades de la administración pública, cuya finalidad es orientar a la mejora de los bienes y servicios otorgados y de esta forma, contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas;

Que, los subnumerales 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3 y 6.2.4, del numeral 6.2 de la Norma Técnica establecen cuatro etapas para su adecuada implementación, denominadas: Etapa I: Condiciones



0448



Resolución Secretaría General

previas, Etapa II: Planificar, Etapa III: Ejecutar, y Etapa IV: Seguimiento y Control, respectivamente;

Que, dentro de la Etapa I: Condiciones previas, la Norma Técnica señala que, luego de determinar el alcance de los bienes y servicios a mejorar e identificar las unidades vinculadas con la priorización de los bienes y servicios públicos a mejorar, resulta necesario efectuar las actividades de mejora de la calidad del servicio, a través de un Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad de los Servicios en la entidad (subnumeral 6.2.1.2);

Que, para una adecuada implementación de la Norma Técnica, ella consigna, como Anexos, nueve formatos a ser aplicados por las entidades de la administración pública. Entre dichos Anexos, cabe destacar el Anexo 1 "Autodiagnóstico en materia de calidad de bienes y servicios" y el Anexo 8 "Pautas para impulsar una cultura de calidad de servicio";

Que, el Anexo 8 "Pautas para impulsar una cultura de calidad de servicio" constituye una herramienta que permite identificar la situación actual de la cultura de calidad de servicio en la entidad y ofrecer lineamientos para llevar adelante acciones orientadas a fortalecer el compromiso de todo el personal de la entidad con el servicio ofrecido a las personas; cuyo literal e) "Implementación de círculos de mejora", del Paso 2 "Acciones propuestas para crear una cultura de calidad de servicio", propone la implementación de los círculos de mejora, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo y consolidación de la cultura de calidad de servicio en la entidad, a través de la apertura, motivación, involucramiento y compromiso de los servidores en la búsqueda de soluciones, logrando que se sientan parte de las mismas;

Que, en cumplimiento de la citada Norma Técnica, mediante Resolución de Secretaría General N.º 0898-2019-RE, se conformó el Equipo de Trabajo de Gestión de Calidad de los Servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores, responsable, entre otros, de proponer políticas, elaborar cronogramas de actividades, implementar plan de mejoras, así como y emitir opinión y recomendaciones respecto a la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Ministerio de Relaciones Exteriores;

Que, conforme al Anexo 1 de la Norma Técnica, mediante Oficio RE. (OPP) N.º 1-0/110, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto remitió a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el documento denominado Autodiagnóstico de Calidad de Bienes y Servicios, adjunto al Informe ORM N.º 057-2019, detallando la necesidad del referido Equipo de Trabajo de generar un sustento documentado para evidenciar la implementación de la Norma Técnica, y coordinar con diversas unidades de organización del Ministerio, concluyendo que resulta necesaria la implementación de un círculo de mejora que brinde apoyo operativo al Equipo de Trabajo;

Que, mediante el Memorándum (DGC) N.º DGC01145/2019, la Dirección General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares, remitió el proyecto de Resolución de Secretaría General para conformar el grupo de trabajo denominado "Círculo de Mejora de TRC", el cual brindará y apoyará operativamente al Equipo de Trabajo;

Que, a través del Informe ORM N.º 014-2020, de 21 de febrero de 2020, la Oficina de Racionalización y Métodos de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, ha señalado la necesidad de la creación del grupo de trabajo "Círculo de Mejora TRC" que brindará apoyo al





Resolución Secretaría General

"Equipo de Trabajo de Gestión de Calidad de los Servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores" en el marco de la implementación de la Norma Técnica;

Que, el literal b) del numeral 1.5 del artículo 1 de la Resolución Ministerial N° 0012-2020-RE, se delegó al Titular de la Secretaría General, entre otras facultades, la de constituir grupos de trabajo y/o similares al interior de la Entidad;

Con los visados de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina General de Asuntos Legales; y,

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29357, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, aprobado mediante Decreto Supremo N° 135-2010-RE, y la Resolución Ministerial N° 0012-2020-RE;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Creación y objeto del Círculo de Mejora TRC.

Créase el grupo de trabajo denominado "Círculo de Mejora TRC", con el objetivo de contribuir al desarrollo y consolidación de las tareas definidas por el "Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad de los Servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores", creado por Resolución de Secretaría General N° 0898-2019-RE, en la Subdirección de Trámites Consulares, de la Dirección de Política Consular, de la Dirección General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares.

Artículo 2.- Conformación del Círculo de Mejora TRC.

El "Círculo de Mejora TRC" creado en el artículo precedente, está conformado por:

- El Subdirector de Trámites Consulares, quien lo presidirá.
- Cuatro (4) servidores de la Subdirección de Trámites Consulares, de los cuales dos (2) serán miembros titulares y dos (2) serán miembros suplentes; designados por el Subdirector de Trámites Consulares.

Artículo 3.- Vigencia, funciones e instalación.

El "Círculo de Mejora TRC" tiene vigencia permanente y cumple con las siguientes funciones en la Subdirección de Trámites Consulares:

- 1) Apoyar operativamente al "Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad de los Servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores", en la implementación de la Norma Técnica N.° 001-2019-PCM-SGP.
- 2) Comunicar los resultados obtenidos a la Alta Dirección a través del "Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad de los Servicios".
- 3) Otras funciones relacionadas con la implementación de la Norma Técnica N.° 001-2019-PCM-SGP.





Resolución Secretaría General

El "Círculo de Mejora TRC" se instala, a más tardar, al quinto día hábil de publicada la presente Resolución, comunicando el acto al "Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad de los Servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores".

Artículo 4.- Apoyo al Círculo de Mejora TRC

El "Círculo de Mejora TRC" tiene el apoyo o asesoramiento especializado que se requiera; así mismo las unidades de organización del ministerio brindan la colaboración necesaria para garantizar el logro de su objetivo.

Artículo 5.- Notificación

Encargar a la Oficina de Gestión Documental y Archivo la notificación de la presente resolución a los Órganos y Unidades Orgánicas del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Artículo 6.- Publicación de la Resolución

Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional (www.rree.gob.pe) y en el Portal de Transparencia Estándar.

Regístrese y comuníquese.

FRANCISCO TENYA HASEGAWA
Embajador
Secretario General
Ministerio de Relaciones Exteriores

