



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo**ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Conformado con Resolución Ministerial N° 24-2014-TR

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

FECHA	N° DE ACTA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
09 agosto 2018	01 - 2018	10:18 a.m.	13:01 a.m.

**LUGAR:** SALA DE REUNIONES DE SECRETARIA GENERAL

**1. AGENDA**

- i) Informe situacional a cargo de la Secretaría Técnica del Comité de Gestión de la Calidad
- ii) Revisión de la propuesta y de considerarse pertinente la aprobación del Plan Anual de Gestión de la Calidad 2018.
- iii) Revisión de la propuesta y de considerarse pertinente la aprobación de la actualización del Manual de Gestión de la Calidad del MTPE
- iv) Presentación del Informe de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

**2. PARTICIPANTES:**

- Juan Gabriel Bellido Mellet, representante de la Presidenta del Comité de Gestión de la Calidad;
- Juan Mariano Navarro Pando, representante del Jefe de Gabinete de Asesores del Despacho Ministerial;
- Javier Alexander Paulini Sánchez, representante del Viceministro de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral;
- Luis Guillermo Quispe Castro, representante del Viceministro de Trabajo; y,
- Augusto Martin Portocarrero Grados, Secretario Técnico del Comité de Gestión de la Calidad.

Asimismo, participó en calidad de invitada por el Despacho de Secretaria General, la Sra. Adriana Rodríguez Jadrosich, y de la Oficina de Organización y Modernización: la señora Cecilia Villanueva Agüero en su calidad de Jefa de la Oficina de Organización y Modernización; el Sr. Jose Luis Robles Razuri, Especialista en Procesos; la Ingeniera Jessica López Salcedo, Especialista en Modernización; la Econ. Ruth Ramos Ortiz, Analista en Gestión Pública y el Ingeniero Willian Ruiz Tamayo, Analista para la Mejora de la Calidad.

**3. DESARROLLO DE LA AGENDA**

El representante de la Secretaria General, señor Juan Gabriel Bellido Mellet, da la bienvenida y agradece la asistencia de los participantes, seguidamente cede la palabra a la Jefa de la Oficina de Organización y Modernización, Sra. Cecilia Villanueva Agüero, para informar sobre los puntos de agenda. En relación al informe situacional informó que en el PESEM y en el PEI se han considerado objetivos en materia de calidad, se cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad con un (01) servicio recientemente certificado en la nueva versión ISO 9001:2015 en el presente año y dos (02) certificaciones en proceso de actualización, se cuenta con veintidós (22) cartas de servicio con certificación UNE 93200:2008, autoevaluaciones internas en mejora de la calidad y se cuenta con una (01) Guía para la Implementación de Cartas de Servicios en el MTPE.

En relación al segundo punto de agenda, presentó la propuesta del Plan Anual de Gestión de la Calidad para el presente año 2018, informando sobre las actividades y su respectivo cronograma de ejecución, señalando el avance de algunas actividades.



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo**ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Conformado con Resolución Ministerial N° 24-2014-TR

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

FECHA	N° DE ACTA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
09 agosto 2018	01 - 2018	10:18 a.m.	13:01 a.m.

**LUGAR:** SALA DE REUNIONES DE SECRETARIA GENERAL

Seguidamente tomo la palabra el Dr. Juan Navarro Pando, sugirió incorporar como pie de página el rol del Comité de Gestión de la Calidad de supervisar la ejecución de las actividades del Plan, por otro lado, manifestó que se deberá hacer un informe de lo avanzado a la fecha y actualizar las fechas del cronograma de corresponder. A continuación tomó la palabra el señor Juan Gabriel Bellido Mellet coincidiendo en la actualización de las fechas en el referido cronograma del Plan Anual de Calidad 2018.

A continuación, la señora Cecilia Villanueva Agüero sustento el segundo punto de agenda sobre la propuesta de actualización del Manual de Gestión de la Calidad del MTPE señalando que el mismo ha sido actualizado acorde a los apartados de la Norma ISO 9001:2015, seguidamente tomo la palabra el Dr. Juan Navarro Pando, sugiriendo que en el Informe Técnico que gestione la aprobación del referido Manual se especifique que el mismo ha sido elaborado teniendo en cuenta los instrumentos de gestión aprobados que se tienen a la fecha.

Finalmente, la señora Cecilia Villanueva Agüero sustentó el tercer punto de agenda sobre el Informe de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, señalando que el mismo se realizó en cumplimiento del apartado 9.3 de la Norma Internacional ISO 9001:2015, y que en el seguimiento objetivos 2017 se evidencia que en el caso de Bolsa de Trabajo no se cumplió con una de las metas.

Seguidamente tomo la palabra el Dr. Juan Navarro Pando, manifestando que el incumplimiento señalado deberá ser sustentado mediante un informe técnico. Por otro lado, respecto a las oportunidades de mejora del servicio "Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales" sugirió: a) evaluar sobre aquellas consultas complejas como por ejemplo casos de acoso laboral derivar a consultas con una cita especial personalizada dado al tema que afecta los derechos fundamentales y b) incluir llamadas grabadas para que se pueda dar el control de calidad de la fiabilidad de la atención de la llamada y en cuanto a los servicios en materia laboral sugirió: a) incluir consultores para atención al público con dominio del idioma quechua y lenguaje de señas y b) implementar programas anti stress para los consultores que atienden dichos servicios.

Respecto a este último punto de agenda, intervino el señor Juan Gabriel Bellido Mellet, manifestando que se sería necesario incorporar como integrantes del Comité de Gestión de la Calidad a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, la Oficina General de Estadística y Tecnologías de Información dado que se requiere mejorar los sistemas informáticos que reportan los servicios y a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional dado que es importante difundir a la ciudadanía los esfuerzos de mejora en la calidad de los servicios del MTPE.

En ese sentido, el señor Juan Gabriel Bellido Mellet, en su calidad de representante de la Secretaria General, solicita a los miembros del Comité de Gestión de la Calidad, la conformidad a la propuesta de documentos del sistema de gestión de la calidad.

**4. ACUERDOS**

Los miembros del Comité de Gestión de la Calidad acuerdan:

- i) Aprobar la propuesta del Plan Anual de Gestión de la Calidad 2018, debiendo precisar



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

# ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Conformado con Resolución Ministerial N° 24-2014-TR

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

FECHA	N° DE ACTA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
09 agosto 2018	01 - 2018	10:18 a.m.	13:01 a.m.
<b>LUGAR: SALA DE REUNIONES DE SECRETARIA GENERAL</b>			

mediante un pie de página el rol supervisor del Comité de Gestión de la Calidad respecto al cumplimiento de las actividades descritas, las mismas que son ejecutadas por la Oficina de organización y Modernización.

- ii) Actualizar el cronograma del Plan del Comité de Gestión de la Calidad de corresponder y que la Oficina de Organización y Modernización informe lo avanzado a la fecha.
- iii) Aprobar la modificación del Manual de Gestión de la Calidad debiendo señalar que el mismo se aprueba teniendo en cuenta los instrumentos de gestión aprobados que se tienen a la fecha, lo cual deberá señalarse en el Informe Técnico que gestione su aprobación mediante Resolución de Secretaría General.
- iv) Aprobar la Revisión por la Dirección del Comité de Gestión de la Calidad en cumplimiento del apartado 9.3 de la Norma Internacional ISO 9001:2015, sin perjuicio que la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana remita a este comité, un informe que sustente debidamente el no cumplimiento de la meta de Bolsa de Trabajo, sugiriendo para ello se utilice un diagrama Causa-Efecto u otra herramienta similar.
- v) Proponer la modificación de la Resolución Ministerial N° 024-2014-TR que conforma el Comité de Gestión de la Calidad, incorporando como integrantes a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.

Los participantes firman la presente acta en señal de conformidad:

### Comité de Gestión de la Calidad:

Nombre	Cargo	Firma
Juan Gabriel Bellido Mellet	Representante de la Presidenta del Comité de Gestión de la Calidad.	
Juan Navarro Pando	Representante del Jefe de Gabinete de Asesores del Despacho Ministerial.	



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Conformado con Resolución Ministerial N° 24-2014-TR

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

FECHA	N° DE ACTA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
09 agosto 2018	01 - 2018	10:18 a.m.	13:01 a.m.
LUGAR: SALA DE REUNIONES DE SECRETARIA GENERAL			

Nombre	Cargo	Firma
Javier Alexander Paulini Sánchez	Representante del Viceministro de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral.	
Luis Guillermo Quispe Castro	Representante del Viceministro de Trabajo.	
Augusto Martin Portocarrero Grados	Secretario Técnico.	

### Equipo Técnico

Nombre	Cargo	Firma
Jessica López Salcedo	Especialista en Modernización (OGPP/OOM)	
Ruth Ramos Ortiz	Analista en Gestión Pública (OGPP/OOM)	
José Luis Robles Razuri	Especialista en Procesos (OGPP/OOM)	



# ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Conformado con Resolución Ministerial N° 24-2014-TR

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

FECHA	N° DE ACTA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
09 agosto 2018	01 - 2018	10:18 a.m.	13:01 a.m.

LUGAR: SALA DE REUNIONES DE SECRETARIA GENERAL

### Asistentes

Nombre	Cargo	Firma
Sra. Cecilia Villanueva Agüero	Jefa de la Oficina de Organización y Modernización (OGPP)	

### Invitados por el Despacho de Secretaria General

Nombre	Firma
Sra. Adriana Rodríguez Jadrosich	