



## 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
22 agosto 2018	02 - 2018	16:00 p.m.	17:30 p.m.

LUGAR: SALA DE REUNIONES DE SECRETARIA GENERAL

### 1. AGENDA

- i) Pedidos e Informes
- ii) Exposición de Consultoría "*Plan de Atención al usuario para el mejoramiento integral en la plataforma de atención al ciudadano en la sede central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*".
- iii) Intercambio de Ideas
- iv) Acuerdos

### 2. PARTICIPANTES:

- Verónica Rojas Montes, Presidenta del Comité de Gestión de la Calidad;
- Vicente Daniel Corzo Valdiglesias, 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, participaron por el Despacho de Secretaria General, los asesores Juan Gabriel Bellido Mellet y Diego García Vizcarra y en calidad de invitada la Sra. Adriana Rodríguez Jadrosich, por la Oficina de Organización y Modernización participaron: la señora Cecilia Villanueva Agüero en su calidad de Jefa de la Oficina de Organización y Modernización; el Sr. José Luis Robles Rázuri, Especialista en Procesos; la Ingeniera Jessica López Salcedo, Especialista en Modernización y la Econ. Ruth Ramos Ortiz, Analista en Gestión Pública; por la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana el Director Regional Sr. Walter Zúñiga Villegas, Sr. Mario Salazar Balzalar Jefe de la Oficina Técnica Administrativa, Sra. Neli Cuello Aguilar Sub Directora de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador, Sra. Janet Cornejo Cabrera Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral y el Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, Sr. Joao Manuel Pacheco Castro.

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

La Secretaria General apertura la sesión cediendo la palabra a Sra. Adriana Rodríguez Jadrosich para exponer la Consultoría "*Plan de Atención al usuario para el mejoramiento integral en la plataforma de atención al ciudadano en la sede central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*", seguidamente la Sra. Adriana Rodríguez Jadrosich sustento el marco legal del trabajo realizado y las acciones a realizar en el marco de algunos de los estándares de calidad establecidos en la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Publica, adicional a ello manifestó que debería haber mayor difusión de los servicios y uso de tecnologías de la información para el público joven, también manifestó que se evidencian tiempos de espera de hasta 4 horas de parte de los usuarios para la atención de algún servicio en el MTPE sede Salaverry.



**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
22 agosto 2018	02 - 2018	16:00 p.m.	17:30 p.m.

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

Seguidamente se hicieron algunos comentarios: el Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, Sr. Walter Zúñiga Villegas preguntó si la consultoría comprendió la modificación del Decreto Legislativo N° 910, la Dra. Janet Cornejo Cabrera Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral manifestó respecto a que en el Centro de Empleo se tiene un personal que aprendió el lenguaje de señas para la atención al público, seguidamente la Secretaria General manifestó que se debe coordinar con la Oficina General de Recursos Humanos respecto a si Capacitaciones en Lenguaje de Señas se encuentra programado dentro del Plan de Desarrollo de Capacidades. Así mismo intervino la Sra. Neli Cuello Aguilar Sub Directora de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador, manifestando que los servicios laborales también se dan por atenciones telefónicas y telemáticas, sin embargo al migrar la página web a otro formato no es accesible el link para el ciudadano.

Seguidamente tomó la palabra la Sra. Cecilia Villanueva haciendo de conocimiento que el Equipo Técnico de la Oficina de Organización y Modernización había realizado un estudio de tiempos, cediendo la palabra a la Ing. Jessica López Salcedo, la misma que informó que se realizó estudios de carga laboral a los consultores en las ventanillas del centro de empleo específicamente para el caso de bolsa de trabajo y certificado único laboral y en el centro de servicios laborales para el caso de liquidación de beneficios sociales, consultas al trabajador y empleador y patrocinio judicial gratuito encontrándose tiempos de espera entre 3 a 4 horas dado que la cantidad de usuarios fluctúa para el caso de bolsa de trabajo entre 4000 a 7000 usuarios, de igual manera para los servicios laborales la demanda se incrementa y en ambos casos se detectó ventanillas vacías por falta de consultores, y respecto a los sistemas Bmatic, Silnet se evidenciaron falencias.

A continuación, el Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, Sr. Joao Manuel Pacheco Castro manifestó que había avances respecto a la difusión en redes sociales, el canal Factor Trabajo en el Canal 7, asimismo, solicitó verificar la actualización sobre los aplicativos para el cálculo de liquidaciones en regímenes especiales para proceder a su difusión a través de videos tutoriales. Adicionalmente manifestó que cuenta con el apoyo de un abogado para responder las preguntas de los usuarios a través del Facebook y que se implementará un piloto de prueba para la atención de consultas en tiempo real a través del Facebook live.

Finalmente, intervino la Secretaria General, Dra. Verónica Rojas Montes, solicitando se conforme un equipo técnico que presente al Comité de Gestión de la Calidad una propuesta de cronograma de acciones priorizadas con sus respectivos responsables para solucionar la problemática manifestada en los servicios del Centro de Empleo y Centro de Servicios Laborales, equipo que será integrado por la Oficina de Organización y Modernización, Oficina General de Recursos Humanos, Oficina General de Administración, Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral y la Sub Dirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.

**4. ACUERDO**

Los miembros del Comité de Gestión de la Calidad acuerdan:



## 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**

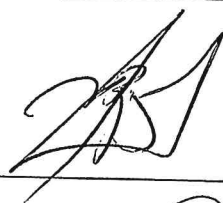



FECHA	N° DE ACTA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
22 agosto 2018	02 - 2018	16:00 p.m.	17:30 p.m.

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

Conformar un equipo técnico que presente al Comité de Gestión de la Calidad una propuesta de cronograma de acciones prioritizadas con sus respectivos responsables para solucionar la problemática manifestada en los servicios del Centro de Empleo y Centro de Servicios Laborales, equipo que será integrado por la Oficina de Organización y Modernización, Oficina General de Recursos Humanos, Oficina General de Administración, Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral y la Sub Dirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.

Los participantes firman la presente acta en señal de conformidad:

**Comité de Gestión de la Calidad:**

Nombre	Cargo	Firma
Verónica Rojas Montes	Presidenta del Comité de Gestión de la Calidad.	
Vicente Daniel Corzo Valdíglesias	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.	



**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
22 agosto 2018	02 - 2018	16:00 p.m.	17:30 p.m.
<b>LUGAR: SALA DE REUNIONES DE SECRETARIA GENERAL</b>			

Nombre	Cargo	Firma
Augusto Martin Portocarrero Grados	Secretario Técnico	

**Equipo Técnico**

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



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
22 agosto 2018	02 - 2018	16:00 p.m.	17:30 p.m.
LUGAR: SALA DE REUNIONES DE SECRETARIA GENERAL			

**Invitados por el Despacho de Secretaria General**

Nombre	Cargo	Firma
Sr. Juan Gabriel Bellido Mellet	Asesor del Despacho de Secretaria General	
Sr. Diego García Vizcarra	Asesor del Despacho de Secretaria General	
Sr. Walter Zúñiga Villegas	Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana	
Sr. Mario Salazar Balazar	Jefe de la Oficina Técnica Administrativa	
Sra. Neli Cuello Aguilar	Sub Directora de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana	




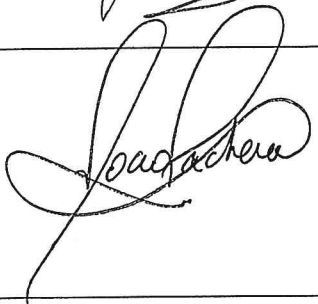

PERÚ

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
22 agosto 2018	02 - 2018	16:00 p.m.	17:30 p.m.
<b>LUGAR: SALA DE REUNIONES DE SECRETARIA GENERAL</b>			

Nombre	Cargo	Firma
Sra. Janet Cornejo Cabrera	Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana	
Sr. Joao Manuel Pacheco Castro.	Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.	
Sra. Adriana Rodríguez Jadrosich	-----	

  
22/8