



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
19 de diciembre del 2018	03 - 2018	03:00 p.m.	05:00 p.m.
<b>LUGAR:</b> SALA DE REUNIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL			

**1. AGENDA**

- i) Revisión del estado situacional de dos cartas de servicio: "Recepción de las Ofertas de Vacantes Públicas" y "Módulo de Atención de Denuncias".
- ii) Identificación de los principales problemas en los servicios del centro de empleo y centro de servicios laborales y revisión del cronograma de actividades para mejorar los servicios.

**2. PARTICIPANTES:**

- Juan Gabriel Bellido Mellet, representante de la Presidenta del Comité de Gestión de la Calidad;
- Vicente 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 Martín Portocarrero Grados, Secretario Técnico del Comité de Gestión de la Calidad.

Asimismo, participaron en calidad de invitados la Srta. Janet Cornejo, Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, Sra. Nely Cuello Aguilar, Sub Directora de Defensa Legal Gratuita y Asesoría del Trabajador, Sr. Geovanni Yofre Norabuena Mata, representante de la Oficina General de Administración, Sr. Carlo Enmanuel Lazo Arcos, representante de la Oficina General de Recursos Humanos, Srta. Ángela Liliana Collazos Castro, representante de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo, Srta. Alania Bautista Apaza, Consultora de Empleo de la Sub Dirección de Promoción del Empleo 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; la Ing. Jessica López Salcedo, Especialista en Modernización; la Econ. Ruth Ramos Ortiz, Analista en Gestión Pública y la Ing. Vania Carlos Camones, Asistente para la Mejora de la Calidad.

**3. DESARROLLO DE LA AGENDA**

La Sra. Cecilia Villanueva Agüero, Jefa de la Oficina de Organización y Modernización, apertura la reunión explicando brevemente los puntos de agenda, seguidamente cede la palabra a la Ing. Jessica López para ampliar sobre los puntos de agenda.

En relación al estado situacional de la Carta de Servicios de "Recepción de las Ofertas de Vacantes Públicas", se informa que la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo, mediante Oficio N° 971-2018-MTPE/3/18, manifestó que la Carta de Servicios "Recepción de las Ofertas de Vacantes Públicas" quedó sin efecto debido a que el servicio en la actualidad se brinda a través de un aplicativo informático, razón por la que ya no se genera la información requerida para la medición del cumplimiento de los compromisos establecidos: i) Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 75% y ii) Responder por correo electrónico al 15% o más de solicitudes presentadas vía correo electrónico en un plazo máximo de 1 día hábil y al 85% en un plazo máximo de 2 días hábiles.



## 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
19 de diciembre del 2018	03 - 2018	03:00 p.m.	05:00 p.m.

LUGAR: SALA DE REUNIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL

Respecto al estado situacional de la Carta de Servicios del "Módulo de Atención de Denuncias", se informa que la Oficina General de Recursos Humanos – OGRH presentó una propuesta de actualización de la directiva que regula el módulo de atención de denuncias, en el cual propone que el referido modulo solo estará a cargo de los reclamos, además propone que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria – OACGD sería el órgano responsable de la tramitación de los mismos.

En relación al segundo punto de agenda, se informó que se identificaron cuatro (4) problemas principales: i) Desorientación de los usuarios para ubicar con facilidad lo módulos de atención, ii) Saturación y tiempo elevado de espera de los usuarios en la sede central del MTPE para solicitar un ticket de atención, iii) Desinformación de los usuarios en alguno de los módulos de la sede central del MTPE y iv) Demora en la atención al usuario para acceder a alguno de los servicios del MTPE luego de realizar la cola y solicitar su ticket de atención.

Al respecto el Equipo Técnico del Comité de Gestión de la Calidad, elaboró un cronograma de actividades para mejorar los servicios del Centro de Empleo y Centro de Servicios Laborales, el cual cuenta con el visto bueno de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, Sub Dirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría del Trabajador, Oficina General de Administración, Oficina General de Recursos Humanos, Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional y de la Oficina de Organización y Modernización.

Se revisaron las actividades programadas desde el mes de noviembre, diciembre 2018 y año 2019 para consideración de todos los integrantes del Comité de Gestión de la Calidad.

El Dr. Vicente Daniel Corzo Valdiglesias recomendó que se evalúen las actividades y que se prioricen para el primer semestre del año 2019, asimismo sugiere se realice reuniones mensuales para verificar los avances.

#### 4. ACUERDOS

Los miembros del Comité de Gestión de la Calidad acuerdan:

- i) Solicitar a la Dirección General del Servicios Nacional del Empleo un Informe Técnico que sustente los motivos para dejar sin efecto la carta de servicios de servicios "Recepción de las Ofertas de Vacantes Públicas", el cual servirá para comunicar a la Entidad Certificadora que otorga la Certificación UNE 93200.
- ii) Solicitar a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria la actualización de la Carta de Servicios con la denominación "Módulo de Atención de Reclamos" u otros aspectos que involucre acciones para atender exclusivamente "reclamos", acorde a la Guía para formulación de Cartas de Servicios del MTPE con la finalidad de dar sostenibilidad a la Certificación UNE 93200 en Carta de Servicio como herramienta de mejora continua.



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

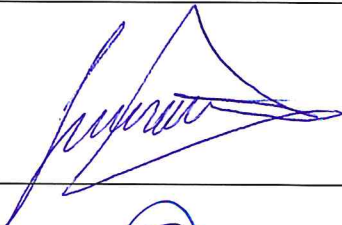



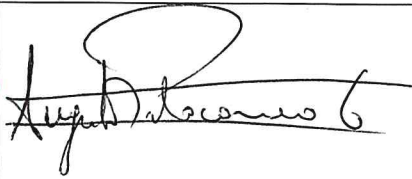
MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

FECHA	N° DE ACTA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
19 de diciembre del 2018	03 - 2018	03:00 p.m.	05:00 p.m.
<b>LUGAR:</b> SALA DE REUNIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL			

- iii) Aprobar las actividades propuestas para solucionar la problemática de los servicios del Centro de Empleo y Servicios Laborales, priorizando las mismas para el primer semestre del año 2019.
- iv) El Comité de Gestión de la Calidad realizará el seguimiento mensual al cumplimiento las actividades propuestas para solucionar la problemática de los servicios del Centro de Empleo y Servicios Laborales.

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.	
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.	
Augusto Martin Portocarrero Grados	Secretario Técnico.	



## 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
19 de diciembre del 2018	03 - 2018	03:00 p.m.	05:00 p.m.
<b>LUGAR: SALA DE REUNIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL</b>			

### Equipo Técnico

Nombre	Cargo	Firma
Jessica López Salcedo	Especialista en Modernización (OGPP/OOM)	
Ruth Ramos Ortiz	Analista en Gestión Pública (OGPP/OOM)	
Vania Carlos Camones	Asistente para la Mejora de la Calidad. (OGPP/OOM)	

### Asistentes

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