



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

PLAN ANUAL DE GESTION DE CALIDAD 2018

COMITÉ DE GESTION DE LA CALIDAD

Conformado con Resolución Ministerial N° 024-2014-TR

Tabla de contenido

I. INTRODUCCION	3
II. SITUACION ACTUAL.....	4
III. FINALIDAD	8
IV. OBJETIVO	8
V. BASE LEGAL.....	8
VI. ÁMBITO DE APLICACIÓN	9
VII. LÍNEAS DE ACCIÓN.....	9
1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015.....	9
a) SOSTENIBILIDAD DE LA CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE LOS SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES, CERTIFICADO UNICO LABORAL y BOLSA DE TRABAJO	10
b) AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:	11
2. CARTAS DE SERVICIOS EN EL MARCO DE LA NORMA INTERNACIONAL UNE 93200:2008UNE 93200:2008	13
2.1 AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO, AUDITORIAS DE RENOVACIÓN DE CERTIFICACIÓN, AUDITORIAS DE CLIENTE MISTERIOSO Y AUDITORIAS INTERNAS.....	13
2.2 ASESORAMIENTO TÉCNICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS A LAS NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS A LAS CARTAS DE SERVICIOS DURANTE LAS AUDITORIAS DE RENOVACIÓN, SEGUIMIENTO Y CLIENTE MISTERIOSO).....	15
2.3 ACTUALIZACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS.....	16
4. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN	17
4.1. ACCIONES DE DIFUSIÓN	17
4.2. ACCIONES DE CAPACITACIÓN.....	17
VIII. DEFINICIONES OPERATIVAS	18
IX. RECURSOS HUMANOS	19
X. PRESUPUESTO ESTIMADO	19
XI. CRONOGRAMA.....	19

I. INTRODUCCION

Mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, dicha norma establece como objetivo general de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía. Es en este marco que la mejora de la atención a la ciudadanía, debe primar en la actuación del Estado, en su atención en general y en la provisión de bienes y servicios públicos.

Mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba la actualización del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en la Entidades de la Administración Pública, dicho manual tiene por objetivo dotar, a las entidades públicas, de una herramienta práctica para evaluar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo. Con este fin, se hace necesario plantear estándares que puedan aplicarse, sin distinción, a todas las entidades públicas, siendo uno de los sub elementos la "Gestión de la Calidad".

Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano.

En este sentido se busca un estado moderno al servicio de las personas, con entidades públicas que brindan sus servicios, bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia, construyendo una sociedad más democrática, incluyente, equitativa y competitiva.

En este marco normativo, la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, ha formulado el Plan Anual de Gestión de la Calidad del Comité de Gestión de Calidad del MTPE para el año 2018, de acuerdo a lo señalado en la Resolución Ministerial N°024-2014-TR, que conformó el Comité de Gestión de Calidad en el MTPE, el cual busca fortalecer y dar sostenibilidad al

proceso de modernización en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y define los objetivos, las acciones, plazos, órganos y unidades orgánicas responsables para el cumplimiento del mismo.

II. SITUACION ACTUAL

La Oficina General de Planeamiento y Presupuesto a través de la Oficina de Organización y Modernización, ha realizado en el 2017, el estudio técnico detallado, que permitió la identificación de los Macro Procesos, procesos y subprocesos del MTPE, así como la identificación, sistematización y estructuración de los mismos, la articulación de todo ello facilitó la ubicación e identificación de los procedimientos actuales, así como también la formulación de propuesta del mapa de procesos del MTPE.

En materia del PESEM Y PEI se tiene que el PESEM 2017-2021 del MTPE aprobado con Resolución Ministerial N° 329-2016-TR. Señala en su Objetivo Estratégico Sectorial 6 se debe “Implementar un efectivo Modelo de Gestión Sectorial centrado en el Ciudadano”. El PEI 2017-2021 MTPE aprobado con Resolución Ministerial N° 333-2016-TR en su Objetivo Estratégico Institucional 8, señala se debe “Mejorar el Modelo de Gestión Institucional centrado en el Ciudadano”.

La Presidencia del Consejo de Ministros - PCM mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM aprobó el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía”, herramienta práctica que permite conocer la calidad del servicio que vienen prestando las entidades públicas, así también brinda una estructura metodológica que viabiliza la implementación de proyectos de mejora de dichos servicios; este planteamiento parte de la autoevaluación institucional que mide el nivel de desarrollo y el estándar de calidad en la atención en las diversas entidades.

Dicho manual busca brindar, a los servidores de las entidades de la Administración Pública, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos.

El objetivo del manual es dotar, a las entidades públicas, de una herramienta práctica para evaluar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al

mismo. Con este fin, se hace necesario plantear estándares que puedan aplicarse, sin distinción, a todas las entidades públicas

Los mismos pueden ser clasificados en tres niveles o categorías, que se articulan sobre la base de un criterio de escalonamiento en la implementación de mejoras que benefician a la ciudadanía, ellos son:

- Nivel Básico: En este nivel, se encuentran aquellas entidades públicas que están en proceso o han alcanzado un nivel de desarrollo mínimo para brindar un buen servicio de atención a la ciudadanía.
- Nivel Intermedio: En este nivel, se encuentran aquellas entidades públicas que han desarrollado algún proceso de mejoramiento de la atención a la ciudadanía.
- Nivel Avanzado: En este nivel, se encuentran aquellas entidades que han desarrollado algún proceso de mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía, que resulta no solo innovador, sino que también hace un uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación.

El MTPE luego de aplicar la referida autoevaluación de modo permanente, alcanzó un nivel "Avanzado".

De otro lado mediante Oficio Múltiple N° 063-2017-PCM/SGP, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros invito al Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo a participar en la elaboración del "Plan para Mejorar la Calidad de los servicios 2018", producto del cual mediante Resolución del Secretario General N° 008-2018-TR/SG de fecha 05 de marzo 2018 se aprobó dicho plan el que tiene por objetivo general mejorar el servicio priorizado en el MTPE: Servicio de Bolsa de Trabajo en sus 3 modalidades (Bolsa de Trabajo Regular, Bolsa de Trabajo de Personas con Discapacidad y Modalidades Formativas Laborales).

Para la elaboración de dicho plan con el enfoque solicitado, se evaluó en el Centro de Empleo el servicio con la mayor demanda, resultando el Servicio de Bolsa de Trabajo Regular. Llegando a atender entre el periodo marzo a noviembre del 2017 a 34451 usuarios. El mismo considera las 3 modalidades de Bolsa de Trabajo (Bolsa de Trabajo Personas con Discapacidad, Bolsa de Trabajo Regular y Modalidades Formativas Laborales) el servicio atendió 83,896 usuarios representando el 55% de las atenciones del Centro de Empleo en el periodo evaluado.

Asimismo se analizó el servicio con mayor número de usuarios abandonados, considerando como abandonados, aquellos usuarios que habiendo sacado un ticket de atención no llegan a ser atendidos, porque lo que se retiran antes de ser llamados para su atención, el mismo que se da en el servicio de Bolsa de Trabajo Regular registrando en el periodo de análisis 5,742 representando el 14% del total de los usuarios del servicio.

Asimismo se analizó que en el periodo de marzo a noviembre del 2017 los tiempos de espera más altos se registraron en los servicios de Bolsa de Trabajo en sus 3 modalidades: Bolsa de Trabajo para Personas con Discapacidad registro un tiempo de atención de hasta 2:59 horas, Bolsa de Trabajo Regular registro un tiempo de atención de hasta 2:59 horas y Modalidades Formativas Laborales registro un tiempo de atención de hasta 2:56 horas.

Finalmente se establecieron tres actividades a fin de reducir en un 35% del tiempo de espera para la atención en el servicio de Bolsa de Trabajo.

De otro lado, el MTPE es el único Ministerio que cuenta con 22 Cartas de Servicios certificadas por la Asociación Española de Normalización y Certificación – AENOR conforme la Norma Internacional UNE 93200:2008, que representan un medio sistemático e instrumento idóneo para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, al proporcionarle a ésta una influencia más directa sobre los propios servicios públicos, a la vez que se fomenta la mejora continua de la calidad y se toman pasos para hacer explícita la responsabilidad del MTPE ante la ciudadanía. Las certificaciones obtenidas están referidas a los servicios del Centro de Empleo, Ventanilla de Servicios Laborales entre otros

Así mismo, se ha implementado y certificado el Sistema de Gestión de la Calidad del MTPE en el marco de la Norma Internacional ISO 9001 para los procesos de: “Procesos del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo” a cargo de la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, “Certificado Único Laboral” y “Bolsa de Trabajo” a cargo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de la Dirección Regional de Lima Metropolitana.

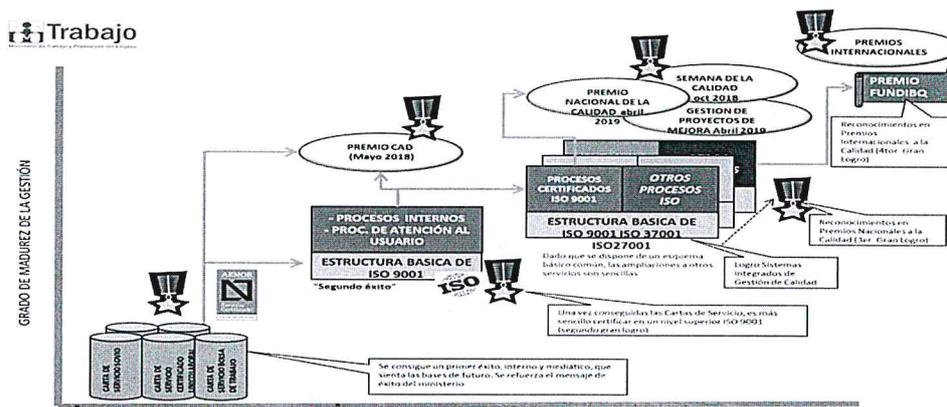
Recientemente en el mes de mayo se logró la conformidad en la Auditoria de Renovación realizada por la Entidad Acreditadora AENOR del upgrade de la Certificación 9001:2008 a la versión 9001:2015 para el Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales

La estrategia de modernización que el ministerio viene implementando es la de identificar los servicios con mayor demanda e impacto en la organización y la ciudadanía a fin de implementar Cartas de Servicio como un punto de entrada en dicha parte de la organización de la cultura de calidad, dando énfasis a caracterizar los clientes, sus expectativas y necesidades y establecer los compromisos que se tienen que asumir para lograr una mejora en la satisfacción de los ciudadanos, y posteriormente implementar sistemas de gestión de la Calidad como ISO 9001 a fin de aplicar dicho estándar en el proceso que genera el servicio y los procesos de apoyo a los mismos.

Los factores clave de éxito son:

1. Apoyo decido de la máxima autoridad
2. Definir objetivos ambiciosos, alcanzables y de impacto
3. Conseguir que los mandos intermedios y superiores den ejemplo
4. Sensibilizar y capacitar a todo el equipo de funcionarios y servidores
5. Desarrollar una intensa comunicación interna y externa, utilizando para ello las certificaciones de un organismo acreditador
6. Conseguir un primer éxito rápido, que motive a todo el equipo
7. Ser los PRIMEROS en la administración peruana

La esquematización de la estrategia es la siguiente:



III. FINALIDAD

Contar con un instrumento que contribuya a la implementación de la calidad y excelencia en la gestión del MTPE, que impulse a la entidad a la mejora continua para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía con calidad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

IV. OBJETIVO

Mejorar la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía, en este sentido se establecen líneas de acción, objetivos, responsables y mecanismos de evaluación y seguimiento, para las labores que desarrolle el Comité de Gestión de la Calidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el año 2018, en el ámbito de lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 024-2014-TR.

V. BASE LEGAL

- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado.
- Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Decreto Supremo N° 004-2014-TR, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, modificado mediante Decreto Supremo N° 020-2017-TR.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional de la Calidad.
- Resolución Ministerial N°024-2014-TR, que conformó el Comité de Gestión de Calidad en el MTPE.
- Resolución Ministerial N° 279-2014-TR de fecha 31 de diciembre del 2014 que aprueba la Política de la Calidad del MTPE.

- Resolución del Secretario General N° 171-2014-TR/SG de fecha 31 de diciembre 2014 que aprueba el Manual de Gestión de la Calidad
- Resolución del Secretario General N° 082-2013-TR/SG, modificadas con Resoluciones del Secretario General N° 123-2013-TR/SG y N° 061-2015-TR-SG que aprueba la Guía para la Implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

VI. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de aplicación en todos los órganos y unidades orgánicas del MTPE, responsables de los procesos internos, así como de los procedimientos y/o servicios brindados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

VII. LÍNEAS DE ACCIÓN

Para el año 2018 se han establecido las siguientes líneas de acción:

1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015

El MTPE dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de la Norma ISO 9001:2008 para las actividades del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales, Certificado Único laboral y Servicio de Bolsa de Trabajo para el cual la entidad certificadora Asociación Española de Normalización y Certificación – AENOR quien otorgó la concesión de los certificados correspondientes en los años 2015 y 2016, los mismo que de acuerdo a la nueva norma ISO 9001:2015 expiran en el 2018.

En tal sentido se tiene la obligación de realizar en las tres certificaciones vigentes, renovaciones de certificaciones y auditorias de seguimiento con actualización de versión de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015 a fin de mantener la vigencia de las certificaciones concedidas.

Entre los principales cambios se tiene que implementar:

- Se exige la realización de un análisis del contexto de la organización, para determinar la influencia del entorno en la consecución de objetivos.
- La identificación de riesgos y oportunidades, dándonos la oportunidad de tratar los riesgos anticipándonos a sus probables consecuencias negativas. El aspecto anterior del tratamiento de riesgos hace desaparecer la herramienta de las Acciones Preventivas.
- La identificación y análisis de partes interesadas: que incluye en sentido amplio a clientes, empresas colaboradoras, proveedores fundamentales, personal propio de la organización
- Enfoque basado en procesos. Ahora sí, pasa a ser un requisito explícito.
- Cambios en documentación
- Cambio de nomenclatura cambiando los términos Documento y Registro por Información documentada.
- Desaparece el requisito de tener un Manual de Calidad, que ya no es obligatorio aunque a efectos de simplificar el proceso de adecuación se puede mantener.
- En cuanto a responsabilidades y competencias, desaparece el concepto de Responsable de Calidad tal y como lo conocíamos hasta ahora. En este punto, la Norma ISO 9001:2015 busca que sus responsabilidades pasen a ser de la Alta Dirección. Se puede articular esta responsabilidad a través de un colectivo a nivel de Comité de Gestión, con capacidad para la toma de decisiones en cuanto a la estrategia de las organizaciones, lo cual el MTPE ya venía realizando.
- Se introduce el concepto de gestión del conocimiento como un recurso. De esta manera se incluye la necesidad de establecer métodos de gestión del conocimiento existente en las personas que forman parte del proceso.
- Además se debe identificar las competencias necesarias del personal. Se hace necesario evidenciar en cada puesto de los servidores que los ocupan tienen las capacidades necesarias

a) SOSTENIBILIDAD DE LA CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE LOS SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES, CERTIFICADO UNICO LABORAL y BOLSA DE TRABAJO.

El Comité de Gestión de la Calidad debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La “Revisión por la Dirección” debe incluir la

evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección como a) los resultados de auditorías, b) la retroalimentación del cliente, c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, d) el estado de las acciones correctivas y preventivas, e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g) las recomendaciones para la mejora. Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y c) las necesidades de recursos.

La Auditoria de Seguimiento o auditorías realizadas por AENOR a los procesos certificados y a los proceso de apoyo (Oficina General de Recursos Humanos, Oficina General de Estadística y Tecnologías de Información y Comunicaciones y Oficina de Abastecimiento y Servicios Generales) deberá realizarse cada año según la concesión del Certificado.

Los hallazgos realizados durante la auditoria de seguimiento por AENOR al dichos procesos deberán ser subsanados por la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, Oficina General de Recursos Humanos, Oficina General de Estadística y Tecnologías de Información y Comunicaciones y Oficina de Abastecimiento y Servicios Generales según sea el caso, para ello deberá realizarse el Plan de Acciones Correctivas – PAC con la asistencia técnica del Equipo Técnico del Comité de Gestión de la Calidad del MTPE a través de la Oficina de Organización y Modernización.

b) AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Estar certificado en el marco de la Norma Internacional ISO 9001:2015 permite al ministerio responder bajo estándares internacionales a las exigencias de calidad de los usuarios, además de ser una excelente base de gestión desde la cual abordar otras certificaciones de calidad, mejora la imagen de los servicios ofrecidos, favorece su desarrollo, sirve como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad al poner de manifiesto los puntos de mejora, incentiva

al ministerio a entrar en un proceso de mejora continua, aumenta la motivación y participación del personal, así como mejorar la gestión de los recursos.

En consecuencia, el principal objetivo de la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del MTPE en el marco de la norma internacional ISO 9001:2015 es establecer estándares de calidad en otros servicios del ministerio, a fin incrementar la satisfacción del ciudadano, garantizando un desarrollo constante de mejora continua a través de la incorporación de más servicios brindados por el MTPE.

La ampliación del Sistema de Gestión de la Calidad del MTPE se realizará por etapas según el enfoque respecto a los servicios con mayor demanda de usuarios, aquellos que tengan mayor número de quejas u otros criterios que se tomaran en cuenta para priorizar su incorporación a dicho sistema. Para el presente año se ha previsto incorporar los procesos del Centro de Empleo integrando los servicios certificados e incrementando el alcance en los servicios por certificar para finalmente tener una certificación de los servicios vinculados al Subsector de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral y posteriormente una certificación de los servicios vinculados al Subsector de Trabajo, los mismos que en el futuro puedan ser replicados como estándares de calidad a los servicios que se brinden en las regiones.

Para su incorporación al Sistema de Gestión de la Calidad se requiere realizar entre otros las siguientes actividades:

- Capacitación a los órganos, unidades orgánicas sobre la interpretación de la Norma ISO 9001:2015
- Formación de auditores internos pasando por auditores observadores
- Modificación y aprobación del Manual de Gestión de la Calidad
- Formulación y aprobación de los Objetivos de Calidad
- Implementación de Procedimientos Específicos en el centro de Servicios Laborales
- Implementación de Procedimientos Específicos del Centro de Empleo
- Elaboración de Maestros de Documentos
- FODA, Identificación de partes interesadas y Matrices de Riesgo
- Programación de la auditoría interna de los Procesos del Centro de Empleo
- Programación de la auditoría interna de los Procesos del Centro de Servicios Laborales

- Capacitación a los órganos, unidades orgánicas sobre auditoría
- Elaboración y aprobación del Informe de Revisión por la Dirección
- Formulación del Plan de Acciones Correctivas de la auditoría interna
- Auditoría de Certificación ISO 9001:2015 (PRIMERA FASE) de los Procesos
- Formulación del Plan de Acciones Correctivas de la Auditoría de Certificación
- Auditoría de Certificación ISO 9001:2015 (SEGUNDA FASE) de los Procesos
- Formulación del Plan de Acciones Correctivas de la Auditoría de Certificación
- Programación de la ceremonia para la recepción de certificados internacionales de los Procesos del Centro de Servicios Laborales y del Centro de Empleo.

2. CARTAS DE SERVICIOS EN EL MARCO DE LA NORMA INTERNACIONAL UNE 93200:2008

Las cartas de servicios son instrumentos de mejora de la calidad de los servicios que dan a conocer las prestaciones y los compromisos de calidad a los que los ciudadanos tienen derecho, promoviendo su colaboración y participación, el MTPE tiene como meta dar un paso más allá de la excelencia en la prestación de sus servicios recurriendo a la certificación de las cartas de servicios, demostrando a sus clientes y usuarios que las han desarrollado conforme a una metodología exigente y que se están tratando de asegurar su cumplimiento mediante la provisión de los recursos adecuados.

2.1 AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO, AUDITORIAS DE RENOVACIÓN DE CERTIFICACIÓN, AUDITORIAS DE CLIENTE MISTERIOSO Y AUDITORIAS INTERNAS

- a) La certificación otorgada por AENOR a las Cartas de Servicios del MTPE en el marco de la norma internacional UNE 93200: 2008 tienen un periodo de vigencia de tres años, motivo por el cual el último año se debe gestionar la renovación del certificado, el cual se realiza mediante una auditoría de renovación por la empresa certificadora.
- b) Asimismo cada año durante la vigencia AENOR realizara auditorías de seguimiento a las Cartas de Servicios.

- c) Las Auditorías Internas denominada como auditoría de primera parte y son requeridas al menos una vez al año, a solicitud de la unidad orgánica responsable de la Carta de Servicio o de oficio como parte de la programación anual del Comité de Gestión de la Calidad del MTPE.

Las auditorías internas en el marco de la Norma UNE 93200:2008 serán realizadas por el equipo técnico del Comité de Gestión de la Calidad y se basarán en una revisión de la documentación acreditativa y en la visita de campo.

Para dar inicio a la auditoría interna, el equipo técnico de la Oficina de Organización y Modernización se reunirá con los coordinadores designados por el responsable de la Carta de Servicios y el director o jefe de dicha unidad orgánica.

El resultado de la auditoría interna en el marco de la Norma UNE 93200:2008 de la Carta de Servicios es plasmado en un informe de auditoría donde se determina, entre otros aspectos informativos, las fortalezas y debilidades del MTPE en relación a las Cartas de Servicios, las oportunidades de mejora del servicio, observaciones y no conformidades.

-
- d) El equipo técnico de la Oficina de Organización y Modernización realizará la práctica del cliente misterioso en donde accede al servicio mediante una visita presencial en la plataforma de atención o vía telefónica, dependiendo del tipo de servicio. El resultado de esta práctica se recoge en un informe en donde se plasman los hallazgos que haya encontrado el auditor.

Contar con la programación de clientes misteriosos ayuda a prepararse a futuras auditorías de certificación o de seguimiento debido a que esta práctica es usada por empresas certificadoras.

Se ha programado para el año 2018 las auditorías a las 22 cartas de servicio:
Certificadas por AENOR:

1. Servicio de Capacitación Laboral: Mayores de 30 años
2. Servicio de Certificado Único Laboral
3. Servicio de Bolsa de Trabajo
4. Servicio de Orientación para el Migrante
5. Servicio de Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo
6. Servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo

7. Servicio de Acercamiento Empresarial
8. Servicio de Información del Mercado de Trabajo
9. Servicio de Orientación para el Emprendimiento
10. Servicio de Empleo Temporal
11. Servicio de Certificación de Competencias Laborales
12. Servicio de Conciliación Administrativa Laboral
13. Servicio de Capacitación para el Emprendimiento: Mayores de 30 años
14. Servicio de Capacitación para el Emprendimiento: Jóvenes de de 15 a 29 años
15. Servicio de Capacitación Laboral: Jóvenes de de 15 a 29 años
16. Servicio de Recepción de Vacantes Públicas
17. Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales
18. Servicio de Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos - MAD TRABAJO
19. Servicio de Liquidación de Beneficios Sociales
20. Servicio de Patrocinio Judicial Gratuito
21. Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional – SOVIO
22. Consultas del Trabajador y Empleador

2.2 ASESORAMIENTO TÉCNICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS A LAS NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS A LAS CARTAS DE SERVICIOS DURANTE LAS AUDITORIAS DE RENOVACIÓN, SEGUIMIENTO Y CLIENTE MISTERIOSO)

Los resultados de las Auditorias de Renovación, Seguimiento y Cliente Misterioso a las Cartas de servicios determinan no conformidades, observaciones, oportunidades de mejora u observaciones, con la finalidad de subsanar cualquiera de estos hallazgos deberá formular el responsable de la Carta el Plan de Acciones Correctivas - PAC debidamente sustentado con evidencias reales. Para ello los coordinadores de cada carta de servicios contarán con el asesoramiento técnico por el equipo técnico de la Oficina de Organización y Modernización.

En el PAC se debe identificar, entre otros aspectos, las causas del incumplimiento, acciones para subsanar las mismas y acciones de mejora. Este plan debe ser revisado por el equipo de trabajo conformado para la formulación o actualización de la Carta y posteriormente elevado a la unidad orgánica

responsable de la Carta para efectivizar la realización de sus actividades y requerimientos.

Se ha programado para el año 2018 el asesoramiento técnico correspondiente.

2.3 ACTUALIZACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS

Además del seguimiento periódico por una auditoría de Renovación, Seguimiento o Cliente Misterioso, el responsable de la Carta de Servicios revisará al menos cada dos años el contenido de la Carta, así como del soporte divulgativo que contenga dicho contenido (afiches, encartes, web, documentación interna).

También, comprobará que la misma mantiene su vigencia y, en caso contrario, formulará las propuestas de cambio en su contenido que estime convenientes para mantener una adecuada correspondencia entre la prestación del servicio y la Carta.

Con el fin de que los servicios, compromisos e indicadores, información de contacto y otra información que aparecen en la Carta reflejen la realidad del servicio ofrecido por la unidad, será necesario modificar la Carta de Servicios.

La norma UNE 93200:2008 indica que la metodología de revisión y actualización de la carta se basará en la empleada para su elaboración. Sin embargo, si antes del plazo de revisión y actualización de la carta de servicios se presentan cambios en el contenido de la misma, su actualización será encaminada de acuerdo a la magnitud de estos cambios.

Cuando varíe sustancialmente el contenido de lo establecido en la Carta de Servicios, se seguirá la metodología empleada para su elaboración, y se propondrá la emisión de una Resolución que apruebe la nueva Carta. Se debe considerar para estos fines, en la redacción de la Carta y soporte divulgativo, la nueva fecha de vigencia.

4. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

4.1. ACCIONES DE DIFUSIÓN

La difusión tiene gran importancia para la toma de conciencia y sensibilización a cerca de tópicos como: enfoque en el ciudadano, mejora continua, satisfacción del usuario interno y externo, valor público, innovación pública, mejorar la calidad de atención de los servicios, etc.

Se busca contribuir a la cultura de la calidad que se está desarrollando en el país con la modernización de la gestión pública.

Por ello, la metodología para la difusión de logros obtenidos, estará en función a los productos que se vayan elaborando y será coordinado con la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.

Para el presente año se tiene programado:

- Propuesta de la Galería de Certificados de Cartas de Servicios UNE 93200:2008, certificado ISO 9001:2015 y Certificados de Buenas prácticas Gubernamentales (Lugar por definir)

4.2. ACCIONES DE CAPACITACIÓN

Con la capacitación se busca fomentar una cultura de calidad y simplificación administrativa e involucrar a todo el personal del MTPE; para lo cual se han propuesto capacitaciones en estas materias:

Sistema de Gestión de la Calidad: Se ha propuesto capacitaciones debido a que se ha encontrado hallazgos en las auditorías internas realizadas a las cartas de servicios respecto a que se continua manteniendo en las Cartas de Servicios requisitos prohibidos de solicitar acorde al Decreto Legislativo N° 1246, motivo por el cual se ha programado una charla en materia de Barreras Burocráticas con el INDECOPI, asimismo debido a la rotación de los coordinadores de las Cartas de Servicios se requiere constantemente capacitaciones referidas a formulación y actualización de Cartas de Servicios, capacitación que está a cargo de profesionales de la Oficina de Organización y Modernización y finalmente para la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 se requiere que tanto

el personal responsables de los procesos así como los profesionales de la Oficina de Organización y Modernización cuente con las competencias idóneas y hayan cursado temas en Interpretación de la Norma ISO 9001:2015 y Formación de Auditores Internos ISO 9001:2015.

En ese sentido se ha programado las siguientes capacitaciones:

- Interpretación de la Norma ISO 9001:2015
- Formulación de Cartas de Servicios UNE 93200:2008
- Formación de Auditores Internos ISO 9001:2015
- Barreras Burocráticas
- Formulación de Indicadores

Estas capacitaciones serán ejecutadas por el personal de la Oficina de Organización y Modernización y el INDECOPI.

VIII. DEFINICIONES OPERATIVAS

A efecto de la aplicación del presente plan se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

-
- **Certificación de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015** : Especifica los requisitos para los sistema de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
 - **Cartas de Servicios:** Es un documento escrito por el que las entidades públicas informan a los usuarios los servicios que brindan, los derechos y obligaciones que les asisten y los compromisos que la institución asume para asegurarles una atención de calidad. La Carta de Servicios es una herramienta de la Calidad que ayuda en la mejora continua de los servicios públicos que se brindan a los ciudadanos.
 - **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
 - **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
 - **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a calidad.
 - **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad.

- **Mejora Continua:** actividad recurrente desarrollada para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (elementos de salida).
- **Producto:** Resultado de un proceso. Puede ser un bien o un servicio.
- **Servicio:** Resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad entre el proveedor y el usuario; generalmente es intangible.

IX. RECURSOS HUMANOS

El recurso humano para ejecutar el presente Plan Anual de Gestión de la Calidad será principalmente conducido por la Oficina de Organización y Modernización, denominado “Equipo Técnico del Comité de Gestión de Calidad”

Adicionalmente se requiere de la participación activa de los responsables de servicios y procesos afectos a la incorporación de estas acciones, identificados en el cronograma; para ello se implementaran mecanismos y espacios para asegurar la colaboración y participación en el desarrollo de las actividades planteadas.

X. PRESUPUESTO ESTIMADO

La ejecución de las acciones programadas en el Plan Anual de Gestión de la Calidad del Comité de Gestión de la Calidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo deberá sujetarse al Presupuesto Institucional de cada órgano y unidad orgánica del Ministerio, sin demandar recursos adicionales, según el presupuesto estimado por cada actividad programada

XI. CRONOGRAMA

Se adjunta cronograma.

PLAN ANUAL DE GESTION DE CALIDAD DEL COMITÉ DE GESTION DE LA CALIDAD DEL MTPE
(RESOLUCION MINISTERIAL N° 024-2014-TR)
AÑO 2018

Item	Actividad	Responsable	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Presupuesto Referencial (nuevos soles)	Observacion
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
I - Sistema de Gestion de la Calidad en el Marco de la Norma Internacional ISO 9001:2008 - ISO 9001-2015			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
I.I	Mantenimiento de la Certificación del SGC ISO 9001														11.500,00	
1.1.1	Mantenimiento General del SGC															
1.1.1.1	Programa Anual de Auditoria, Plan de Auditoria Interna	ET CGC/OOM														
1.1.1.2	Auditoria Interna del SGC	ET CGC/OOM														
1.1.1.3	Formulación de la Revisión por la Dirección, Objetivos y plan de accion	ET CGC/OOM														
1.1.2	Diseño / Modificacion del upgrade de la version 9001: 2008 a 9001:2015 del SGC															
1.1.1.2.1	Revisión /coordinación/ actualización de nuevas clausulas y requisitos	ET CGC/OOM														
1.1.1.2.2	Formulación de formatos nuevos/actualización y revisión de procedimientos	ET CGC/OOM														
1.1.1.2.3	Propuesta de actualización del Manual de Calidad y documentación general necesaria	ET CGC/OOM														
1.1.1.2.4	Formulación de registros requeridos de los procesos (FODA, PARTES INTERESADAS; RIESGOS, etc)	ET CGC /OOM / DGPIT/DRTPELM														
1.1.1.2.5	Talleres de capacitación coordinadores	ETCGC OOM / DGPIT/DRTPELM														
1.1.3	Mantenimiento de la Certificación del Proceso del Servicio de Absolucion Telefonica y Telematica de Consultas Laborales															Auditoria de Renovacion
1.1.1.3.1	Seguimiento Acciones Correctivas, Registros e indicadores del Proceso	ET CGC/OOM														
1.1.1.3.2	Plan de Acciones Correctivas y seguimiento Aud Interna	ETCGC OOM / DGPIT														
1.1.1.3.3	Auditoria Externa de Seguimiento al Servicio de Absolucion telefonica y telematica de consultas laborales	ETCGC OOM / DGPIT / ENTIDAD CERTIFICADORA													5500	
1.1.1.3.4	Plan de Acciones Correctivas y seguimiento Aud Externa	ETCGC OOM / DGPIT														
1.1.4	Mantenimiento de la Certificación del Proceso del Bolsa de Trabajo															Auditoria de Seguimiento.
1.1.1.4.1	Seguimiento Acciones Correctivas, Registros e indicadores del Proceso	ET CGC/OOM														
1.1.1.4.2	Plan de Acciones Correctivas y seguimiento Aud Interna	ET CGC OOM / DRTPELM														
1.1.1.4.3	Auditoria Externa de Seguimiento	ET CGC OOM / DRTPELM / ENTIDAD CERTIFICADORA													3000	
1.1.1.4.4	Plan de Acciones Correctivas y seguimiento Aud Externa	ET CGC OOM / DRTPELM														
1.1.5	Mantenimiento de la Certificación del Proceso del Servicio de Certificado Unico Laboral															Auditoria de Seguimiento.
1.1.1.5.1	Seguimiento Acciones Correctivas, Registros e indicadores del Proceso	ET CGC OOM														
1.1.1.5.2	Plan de Acciones Correctivas y seguimiento Aud Interna	ET CGC OOM / DRTPELM														
1.1.1.5.3	Auditoria Externa de Seguimiento	ET CGC OOM / DRTPELM / ENTIDAD CERTIFICADORA													3000	
1.1.1.5.4	Plan de Acciones Correctivas y seguimiento Aud Externa	ET CGC OOM / DRTPELM														
I.II	Ampliacion del alcance del Sistema de Gestion de la Calidad 9001:2015 al Centro de Empleo y Centro de Servicios Laborales														74.222,00	
1.2.1	ETAPA I Documentacion General del SGC según apartados de la ISO 9001:2015	ET CGC / OOM													Personal CAS de la OOM - Con formación en Interpretación y Auditor interno en ISO 9001:2015	
	Sensibilización: Capacitar al personal involucrado en el Sistema de Gestión con el contenido de la norma y la importancia e impacto de lo que van a emprender.															
	Preparación de la documentación para la incorporación de los procesos al Sistema de Gestión de la Calidad.															
1.2.2	ETAPA II (7 Servicios) Incorporación de Procesos "Acercamiento Empresarial", "Asesoría en la Búsqueda de Empleo" Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional, Orientación al Migrante, información del Mercado de Trabajo, Orientación para el emprendimiento", "Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo" en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.	ET CGC / OOM / DRTPELM													Personal CAS de la OOM - Con formación en Interpretación y Auditor interno en ISO 9001:2015	
1.2.2.1	Revisión e Implementación de Procedimientos Específicos y documentación de los Procesos alineados a los apartados de la norma ISO															
1.2.2.2	Revisión de registros de los procesos de apoyo para los Procesos															
1.2.2.3	Actualización de Maestros de Documentos, Maestro de Registros y Maestro de Documentos Externos															
1.2.2.4	Plan de de la auditoría interna de los Procesos															
1.2.2.5	Capacitación a los órganos, unidades orgánicas sobre las auditorías Internas y Externas y los PAC															
1.2.2.6	Auditoría Interna a los procesos	Audidores Externos														
1.2.2.7	Formulación del Plan de Acciones Correctivas de la auditoría interna															

PLAN ANUAL DE GESTION DE CALIDAD DEL COMITÉ DE GESTION DE LA CALIDAD DEL MTPE
(RESOLUCION MINISTERIAL N° 024-2014-TR)
AÑO 2018

Item	Actividad	Responsable	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Presupuesto Referencial (nuevos soles)	Observacion
1.2.2.8	Seguimiento Acciones Correctivas, Registros e indicadores del Proceso															
1.2.3	ETAPA III (6 Servicios) Incorporacion de Procesos "Capacitacion Laboral Mayores de 30 años", "Capacitacion para el Emprendimiento mayores de 30 años" y "Certificacion de Competencias Laborales" en el alcance del Sistema de Gestion de la Calidad.	ET CGC / OOM / PROGRAMAS													Personal CAS de la OOM - Con formacion en Interpretacion y Auditor interno en ISO 9001:2015	
1.2.3.1	Revisión e Implementación de Procedimientos Específicos y documentación de los Procesos alineados a los estándares de la norma ISO															
1.2.3.2	Revisión de registros de los procesos de apoyo para los Procesos															
1.2.3.3	Actualización de Maestros de Documentos, Maestro de Registros y Maestro de Documentos Externos															
1.2.3.4	Plan de de la auditoría interna de los Procesos															
1.2.3.5	Capacitación a los órganos, unidades orgánicas sobre las auditorías Internas y Externas y los PAC															
1.2.3.6	Auditoría Interna a los procesos															
1.2.3.7	Formulación del Plan de Acciones Correctivas de la auditoría interna															
1.2.3.8	Seguimiento Acciones Correctivas, Registros e indicadores del Proceso															
1.2.4	ETAPA IV (4 Servicios) Incorporacion de Procesos CENTRO DE SERVICIOS LABORALES: Consultas laborales, liquidacion de beneficios sociales, Patrocinio Judicial gratuito, Conciliacion Administrativa Laboral" en el alcance del Sistema de Gestion de la Calidad.	ET CGC / OOM / DRPELM													Personal CAS de la OOM - Con formacion en Interpretacion y Auditor interno en ISO 9001:2015	
1.2.4.1	Revisión e Implementación de Procedimientos Específicos y documentación de los Procesos alineados a los estándares de la norma ISO															
1.2.4.2	Revisión de registros de los procesos de apoyo para los Procesos															
1.2.4.3	Actualización de Maestros de Documentos, Maestro de Registros y Maestro de Documentos Externos															
1.2.4.4	Plan de de la auditoría interna de los Procesos															
1.2.4.5	Capacitación a los órganos, unidades orgánicas sobre las auditorías Internas y Externas y los PAC															
1.2.4.6	Auditoría Interna a los procesos															
1.2.4.7	Formulación del Plan de Acciones Correctivas de la auditoría interna															
1.2.4.8	Seguimiento Acciones Correctivas, Registros e indicadores del Proceso															
1.2.5	REUNION CON EL COMITÉ DE GESTION DE LA CALIDAD	Integrantes del CGC													Integrantes del CGC	
1.2.5.1	Actualización y aprobación del Informe de Revisión por la Dirección															
1.2.5.2	Aprobación de documentos generales															
1.2.6	ETAPA CERTIFICACION														74222	
1.2.6.1	Auditoría de Certificación ISO 9001:2015 (PRIMERA FASE) de los Procesos	ET CGC / DRPELM / PROGRAMAS/ ENTIDAD CERTIFICADORA														
1.2.6.2	Formulación del Plan de Acciones Correctivas de la Auditoría de Certificación	ET CGC / OOM														
1.2.6.3	Auditoría de Certificación ISO 9001:2015 (SEGUNDA FASE) de los Procesos	ET CGC / DRPELM / PROGRAMAS/ ENTIDAD CERTIFICADORA														
1.2.6.4	Formulación del Plan de Acciones Correctivas de la Auditoría de Certificación	ET CGC / OOM														
1.2.6.5	Programación de la ceremonia para la recepción de certificados internacionales de los Procesos certificados	ET CGC / OOM / ENTIDAD CERTIFICADORA														
I - Cartas de Servicios en el marco de la Norma Internacional UNE 93200:2008																
2.1	Auditorías de Seguimiento														Personal CAS de la OOM - Con formacion en Interpretacion y Auditor interno en ISO 9001:2015 y UNE 93200:2008	
2.1.1	Servicio de Consultas del Trabajador y Empleador	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.2	Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional - SOVIO	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.3	Servicio de Liquidación de Beneficios Sociales	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.4	Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.5	Servicio de Patrocinio Judicial Gratuito	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.6	Servicio de Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos - MAD TRABAJO	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.7	Servicio de Capacitación Laboral: Mayores de 30 años	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.8	Servicio de Certificado Único Laboral	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.9	Servicio de Bolsa de Trabajo	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.10	Servicio de Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														

PLAN ANUAL DE GESTION DE CALIDAD DEL COMITÉ DE GESTION DE LA CALIDAD DEL MTPE
(RESOLUCION MINISTERIAL N° 024-2014-TR)
AÑO 2018

Item	Actividad	Responsable	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Presupuesto Referencial (nuevos soles)	Observacion
2.1.11	Servicio de Orientación para el Migrante	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.12	Servicio de Conciliación Administrativa Laboral	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.13	Servicio de Orientación para el Emprendimiento	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.14	Servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.15	Servicio de Capacitación para el Emprendimiento: Mayores de 30 años	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.16	Servicio de Acercamiento Empresarial	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.17	Servicio de Capacitación para el Emprendimiento: Jóvenes de de 15 a 29 años	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.18	Servicio de Información del Mercado de Trabajo	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.19	Servicio de Capacitación Laboral: Jóvenes de de 15 a 29 años	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.20	Servicio de Empleo Temporal	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.21	Servicio de Certificación de Competencias Laborales	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.1.22	Servicio de Oferta de Vancantes Públicas	Órgano Responsable / OOM / Entidad Certificadora														
2.2	Auditorías Internas														Personal CAS de la OOM - Con formacion en Interpretacion y Auditor interno en ISO 9001:2015 y UNE 93200:2008	
2.2.1	Servicio de Absolucion Telefonica y Telematica de Consultas Laborales	OOM														
2.2.2	Servicio de Liquidacion de beneficios Sociales	OOM														
2.2.3	Servicio de Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos - MAD TRABAJO	OOM														
2.2.4	Servicio de Capacitación Laboral: Mayores de 30 años	OOM														
2.2.5	Servicio de Bolsa de Trabajo	OOM														
2.2.6	Servicio de Certificado Único Laboral	OOM														
2.2.7	Servicio de Orientación para el Migrante	OOM														
2.2.8	Servicio de Asesoría para la Busqueda de Empleo	OOM														
2.2.9	Servicio de Orientación para el Enprendimiento	OOM														
2.2.10	Servicio de Información del Mercado de Trabajo	OOM														
2.2.11	Servicio de Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo	OOM														
2.2.12	Servicio de Conciliacion Administrativa Laboral	OOM														
2.2.13	Servicio de Certificacion de Competencias Laborales	OOM														
2.2.14	Servicio de Patrocinio Judicial Gratuito	OOM														
2.2.15	Servicio de Acercamiento Empresarial	OOM														
2.2.16	Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional - SOVIO	OOM														
2.2.17	Servicio de Consultas del Trabajador y Empleador	OOM														
2.2.18	Servicio de Capacitacion para el Emprendimiento Mayores de 30 años	OOM														
2.2.19	Servicio de Capacitacion Laboral Jovenes de 15 a 29 años	OOM														
2.2.20	Servicio de Capacitacion para el emprendimiento Jovenes de 15 a 29 años	OOM														
2.2.21	Servicio de Empleo Temporal - Trabaja Perú	OOM														
2.2.22	Servicio de Recepcion de las Ofertas de Vacantes Publicas	OOM														
2.3	Auditoría de Cliente Misterioso														Personal CAS de la OOM - Con formacion en Interpretacion y Auditor interno en ISO 9001:2015 y UNE 93200:2008	
2.3.1	Servicio de Absolucion Telefonica y Telematica de Consultas Laborales	OOM														
2.3.2	Servicio de Bolsa de Trabajo	OOM														
2.3.3	Servicio de Certificado Único Laboral	OOM														
2.3.4	Servicio de Orientación para el Emprendimiento	OOM														
2.3.5	Servicio de Liquidacion de Beneficios Sociales	OOM														
2.3.6	Servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo	OOM														
2.3.7	Servicio de Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo	OOM														
2.3.8	Servicio de Orientación para el Migrante	OOM														
2.3.9	Servicio de Patrocinio Judicial Gratuito	OOM														
2.3.10	Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional - SOVIO	OOM														
2.3.11	Servicio de Información del Mercado de Trabajo	OOM														
2.3.12	Servicio de Conciliación Administrativa Laboral	OOM														
2.3.13	Servicio de Acercamiento Empresarial	OOM														
2.3.14	Servicio de Consultas del Trabajador y Empleador	OOM														
2.3.15	Servicio de Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos - MAD TRABAJO	OOM														
2.3.16	Servicio de Capacitación Laboral: Mayores de 30 años	OOM														

PLAN ANUAL DE GESTION DE CALIDAD DEL COMITÉ DE GESTION DE LA CALIDAD DEL MTPE
(RESOLUCION MINISTERIAL N° 024-2014-TR)
AÑO 2018

Item	Actividad	Responsable	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Presupuesto Referencial (nuevos soles)	Observacion
2.3.17	Servicio de Capacitación para el Emprendimiento: Mayores de 30 años	OOM														
2.3.18	Servicio de Certificación de Competencias Laborales	OOM														
2.3.19	Servicio de Capacitación para el Emprendimiento: Jóvenes de de 15 a 29 años	OOM														
2.3.20	Servicio de Capacitación Laboral: Jóvenes de de 15 a 29 años	OOM														
2.3.21	Servicio de Empleo Temporal	OOM														
2.3.22	Servicio de Recepción de Vacantes Públicas	OOM														
2,4	Asesoramiento Técnico para la formulación del Plan de Acciones Correctivas a las No Conformidades identificadas a las Cartas de Servicios														Personal CAS de la OOM - Con formacion en Interpretacion y Auditor interno en ISO 9001:2015 y UNE 93200:2008	
2.2.1	Servicio de Absolucion Telefonica y Telematica de Consultas Laborales	OOM														
2.2.2	Servicio de Liquidacion de beneficios Sociales	OOM														
2.2.3	Servicio de Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos - MAD TRABAJO	OOM														
2.2.4	Servicio de Capacitación Laboral: Mayores de 30 años	OOM														
2.2.5	Servicio de Bolsa de Trabajo	OOM														
2.2.6	Servicio de Certificado Único Laboral	OOM														
2.2.7	Servicio de Orientación para el Migrante	OOM														
2.2.8	Servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo	OOM														
2.2.9	Servicio de Orientación para el Enprendimiento	OOM														
2.2.10	Servicio de Información del Mercado de Trabajo	OOM														
2.2.11	Servicio de Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo	OOM														
2.2.12	Servicio de Conciliacion Administrativa Laboral	OOM														
2.2.13	Servicio de Certificacion de Competencias Laborales	OOM														
2.2.14	Servicio de Patrocinio Judicial Gratuito	OOM														
2.2.15	Servicio de Acercamiento Empresarial	OOM														
2.2.16	Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional - SOVIO	OOM														
2.2.17	Servicio de Consultas del Trabajador y Empleador	OOM														
2.2.18	Servicio de Capacitacion para el Emprendimiento Mayores de 30 años	OOM														
2.2.19	Servicio de Capacitacion Laboral Jovenes de 15 a 29 años	OOM														
2.2.20	Servicio de Capacitacion para el emprendimiento Jovenes de 15 a 29 años	OOM														
2.2.21	Servicio de Empleo Temporal - Trabaja Perú	OOM														
2.2.22	Servicio de Recepcion de las Ofertas de Vacantes Publicas	OOM														
2,5	Actualización de Cartas de Servicios / Seguimiento / Cierre de Acciones Correctivas														Personal CAS de la OOM - Con formacion en Interpretacion y Auditor interno en ISO 9001:2015 y UNE 93200:2008	
2.5.1	Modulo de Atención de Denuncias y Reclamos	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.2	Servicios de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.3	Capacitación Laboral (MAYORES DE 30 AÑOS DE EDAD)	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.4	Recepción de las Ofertas de Vacantes Públicas	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.5	Bolsa de Trabajo	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.6	Certificado Único Laboral	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.7	Orientación para el Emprendimiento	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.8	Orientación para el Migrante	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.9	Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.10	Asesoría para la Búsqueda de Empleo	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.11	Información del Mercado de Trabajo	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.12	Acercamiento Empresarial	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.13	Conciliación Administrativa Laboral	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.14	Certificación de Comperencias Laborales	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.15	Capacitación Laboral. Jóvenes de 15 a 29 años	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.16	Capacitación para el Emprendimiento. Jóvenes de 15 a 29 años	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.17	Servicio de Empleo Temporal	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.18	Patrocinio Judicial Gratuito	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.19	Capacitación para el Emprendimiento de personas, mayores de 30 años	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.20	Orientación Vocacional e Información Ocupacional - SOVIO	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.21	Liquidación de Beneficios Sociales	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														
2.5.22	Consultas al Trabajador y Empleador	Órgano Responsable / PROGRAMA /OOM														

PLAN ANUAL DE GESTION DE CALIDAD DEL COMITÉ DE GESTION DE LA CALIDAD DEL MTPE
(RESOLUCION MINISTERIAL N° 024-2014-TR)
AÑO 2018

Item	Actividad	Responsable	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Presupuesto Referencial (nuevos soles)	Observacion
2,6	Actualización de Guía para Implementación de Cartas de Servicios en el MTPE														Personal CAS de la OOM - Con formación en Interpretación y Auditor interno en ISO 9001:2015 y UNE 93200:2008	
2.6.1	Actualización de la Guía															
III- Difusión y Capacitación																
3,1	Acciones de Difusión															
3.1.1	Implementación de la Galería de Certificados	ET CGC / OOM / OCII														
3.1.2	Difusión del proceso de avance de Gestión de la Calidad	ET CGC / OOM / OCII														
3,2	Acciones de Capacitación															
3.2.1	Interpretación de la Norma ISO 9001:2015	ET CGC / OOM														
3.2.2	Formulación de Cartas de Servicios UNE 93200:2008	ET CGC / OOM														
3.2.4	Barreras Burocráticas	INDECOPI														
3.2.5	Formulación de Indicadores	ET CGC / OOM														
															EN COORDINACION CON LA OFICINA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	
															85.722,00	