



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.

**LUGAR:** 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 Valdiguiesias, 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 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.



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: SALA DE REUNIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL</b>			

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 los 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 otorgo 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.	



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.
LUGAR: SALA DE REUNIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL			

### 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)	



11 FEB. 2014 9:25

# Resolución Ministerial No. 024-2014-TR

Lima, 10 de Febrero de 2014

**VISTOS:** El Memorandum N° 025-2014-MTPE/4, del Secretario General; el Oficio N° 035-2014-MTPE/4/9 del Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; los Informes N°s 044 y 052-2014-MTPE/4/9.3 de la Jefa (e) de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 96-2014-MTPE/4/8 de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, por Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, se aprueba la nueva Estrategia de Modernización de la Gestión Pública para el periodo 2012-2016, que contiene acciones e instrumentos de mediano y corto plazo para mejorar y reformar el Sistema de Modernización del Estado previsto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

Que, una de las líneas de acción prioritarias de la referida Estrategia de Modernización es la mejora en la calidad de los servicios a través de la optimización de los procesos y la simplificación administrativa;

Que, a tal efecto, la nueva Estrategia de Modernización de la Gestión Pública ha establecido, entre otros puntos, que los Ministerios, para el año 2014, deben haber firmado Cartas de Servicios de acuerdo al estándar elaborado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros; y para el año 2016, deben haber implementado la Metodología de simplificación administrativa, determinación de costos y gestión de procesos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 069-2012-TR, se constituye el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa así como el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, responsables de la puesta en marcha del proceso de simplificación administrativa y de gestionar dicho proceso, respectivamente;

Que, sin perjuicio de lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 069-2012-TR, el proceso de modernización de la gestión pública en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo,



requiere la constitución de un Comité de Gestión de la Calidad, a fin que de manera coordinada con otros órganos, monitoree el cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, para lograr la mejora en la calidad de los servicios;

Que, en este sentido, resulta necesario expedir el acto administrativo que disponga la constitución, conformación y funciones del Comité de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo;

Con las visaciones de la Viceministra de Trabajo, del Viceministro de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, del Secretario General, del Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y del Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

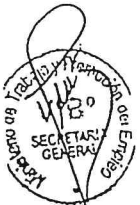
De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; el numeral 8) del artículo 25° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; el Decreto Supremo N° 004-2010-TR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; y el Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la nueva Estrategia de Modernización de la Gestión Pública para el periodo 2012-2016;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Constituir el Comité de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, encargado de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, así como de monitorear su adecuado funcionamiento, a fin de lograr la mejora en la calidad de los servicios que esta Entidad presta a los ciudadanos.

**Artículo 2°.-** El Comité de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo estará conformado por los funcionarios que ocupan los siguientes cargos:

- El Secretario General o su representante, quien lo presidirá;
- El Viceministro de Trabajo o su representante;
- El Viceministro de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral o su representante;
- El Jefe del Gabinete de Asesores del Despacho Ministerial o su representante; y,
- El Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto o su representante, quien se desempeñará como Secretario Técnico.





# Resolución Ministerial No. 024-2014-TR

**Artículo 3°.-** El Comité de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo tendrá las siguientes funciones:

- Conducir la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y monitorear su adecuado funcionamiento.
- Formular y establecer un sistema de seguimiento, verificación y mejora continua de los procesos que se incorporen al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aprobar el Manual de Gestión de la Calidad y verificar su seguimiento.
- Aprobar la política y los objetivos de calidad y velar por su cumplimiento.
- Aprobar el Plan Anual de Gestión de la Calidad.
- Evaluar el contenido y efectuar la supervisión en la implementación y sostenimiento de las Cartas de Servicios,
- Coordinar con los órganos a los que se refiere la Resolución Ministerial N° 069-2012-TR en el proceso de simplificación administrativa.
- Normar su estructura y funcionamiento interno.
- Planear el programa de auditorías definiendo los criterios, alcance, frecuencia y metodología para coadyuvar en el éxito de los procesos de certificación.
- Otras funciones que le sean encomendadas por la Alta Dirección del Ministerio.

**Artículo 4°.-** Todos los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo deberán brindar al Comité de Gestión de la Calidad el apoyo que éste requiera para el cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 5°.-** Los documentos que elabore el Comité de Gestión de la Calidad serán difundidos al público en general a través del Portal Institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ([www.trabajo.gob.pe](http://www.trabajo.gob.pe)), siendo responsable de dicha acción el Jefe de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**Regístrese, comuníquese y publíquese**

**NANCY LAOS CÁCERES**  
Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo

