



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Trabajo

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 (dd-mmm-aaaa)	N° DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
22-ABR-2014	03-2014	15:30 p.m.	16:30 p.m.

LUGAR: SALA DE REUNION DE LA SECRETARIA GENERAL

1. AGENDA

Presentación y aprobación de las propuestas elaboradas por el Equipo Técnico del Comité de Gestión de Calidad del MTPE, para postular al concurso de Buenas Prácticas en Gestión Pública 2014.

2. DESARROLLO DE LA AGENDA

El Equipo Técnico del Comité de Gestión de Calidad del MTPE ha elaborado tres propuestas (02 experiencias de buenas prácticas: Implementación de Cartas de Servicio y Simplificación de Procedimientos Administrativos), para postular al Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2014, promovido por la Organización de la Sociedad Civil Ciudadanos al Día (CAD), en las siguientes categorías: Servicio de atención al ciudadano, Sistemas de Gestión Interna y Simplificación Administrativa.

La Secretaría Técnica presentó las propuestas relacionadas con la implementación de las Cartas de Servicios, señalando que las acciones de fortalecimiento en la atención al ciudadano iniciada por el MTPE en el año 2012, exigían mejorar los estándares de calidad en los servicios que se prestan al ciudadano, alineados a las políticas de mejora continua y al plan de modernización de la gestión pública, esto permitió elaborar las cartas de servicios como un proyecto innovador, que reúne características metodológicas, permitiendo mejorar la relación de atención y colaboración entre el ciudadano y la Institución.

Asimismo, el especialista Gustavo Bernal de la Oficina de Organización y Modernización de la OGPP expuso que el grupo de trabajo conformado en el MTPE, junto con los responsables de los servicios, implementó las cartas de servicios, luego de realizar un análisis situacional, llevar a cabo talleres y charlas, y definir los compromisos de calidad e indicadores cumpliendo con las más altas exigencias de calidad; lo que ha permitido obtener la certificación bajo la norma UNE 93200:2008 por AENOR, como se muestra en el siguiente cuadro:

Carta de servicios	Situación actual	Documentación	Certificada
Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos	Aprobado y Cuenta con Certificado	Resolución de Secretaría General N° 80-2013-TR/SG de fecha 03 de julio de 2013 y UNE 93200:2008 - Cartas de Servicios	Si
Servicios de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales	Aprobado y Cuenta con Certificado	Resolución Directoral General N° 14 -2013-MTPE/2/14 y UNE 93200:2008 - Cartas de Servicios	Si
Certificado Único Laboral	Aprobado y Cuenta con Certificado	Resolución Directoral N° 023 -2013-MTPE/1/20 y UNE 93200:2008 - Cartas de Servicios	Si
Bolsa de Trabajo	Aprobado y Cuenta con Certificado	Resolución Directoral N° 022-2013-MTPE/1/20 y UNE 93200:2008 - Cartas de Servicios	Si
Liquidaciones en Beneficios Sociales	Aprobado	Resolución Directoral N° 027-2013-MTPE/1/20	En proceso
Patrocinio Judicial Gratuito	Aprobado	Resolución Directoral N° 033-2013-MTPE/1/20	En proceso

Por su parte, la especialista Jessica López de la Oficina de Organización y Modernización de la OGPP, expuso sobre la propuesta relacionada con la Simplificación de Procedimientos Administrativos. Indicó que El MTPE, por definición, presta servicios o trámites únicos, establecidos por Ley, considerando que no existen competencias suficientes en la prestación de éstos servicios, y que los ciudadanos se ven obligados a acudir al MTPE, se requiere entonces, que el enfoque existente por oferta cambie a uno por demanda, centrado en la ciudadanía, en ese sentido al implementar el proceso de simplificación administrativa prioritariamente en aquellos procedimientos mayor demandados estaríamos beneficiando a aproximadamente a 183,328 administrados.



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Trabajo
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****2. DESARROLLO DE LA AGENDA**

De este modo, la Alta Dirección del MTPE, a través de la Resolución Ministerial N° 069-2012-TR, tomó la decisión de implementar la Metodología de Simplificación Administrativa en los procedimientos administrativos críticos y de mayor impacto en la ciudadanía, conformando el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación y Equipo de Mejora Continua integrado por personal de diferentes unidades orgánicas y órganos. Dicho Equipo, durante el año 2013 realizó la simplificación de 09 procedimientos administrativos, beneficiando a los administrados y consiguiendo la reducción de los plazos de atención. Recalcó que la aplicación de los procedimientos simplificados se dieron a partir de los meses de mayo y junio del 2013, presentándose los siguientes resultados:

RESOLUCION MINISTERIAL N° 089-2013-TR de fecha: 10 de mayo 2013				
PROCEDIMIENTO	ANTES		AHORA	
	TASA (S/.)	PLAZO	TASA (S/.)	PLAZO
Aprobación de contratos de trabajo de personal extranjero	27.65	5	21.5	3
Aprobación de prórroga o modificaciones del contrato de trabajo de personal extranjero	27.65	5	21.62	3
Suspensión del procedimiento de ejecución coactiva	85.20	8	36.60	8

RESOLUCION MINISTERIAL N° 107-2013-TR de fecha: 6 de junio 2013				
PROCEDIMIENTO	ANTES		AHORA	
	TASA (S/.)	PLAZO	TASA (S/.)	PLAZO
Aprobación de contratos del régimen de exportación no tradicional	GRATUITO	60	GRATUITO	35
Presentación de la información estadística laboral de las agencias privadas de empleo (presentación extemporánea)	17.75	-	GRATUITO	-
Registro y prórroga de convenio de aprendizaje (presentación extemporánea)	35.50	-	15.60	-
Registro y prórroga de convenio de prácticas profesionales (presentación extemporánea)	35.50	-	14.90	-
Registro y prórroga de convenio de capacitación laboral juvenil (presentación extemporánea)	35.50	-	15.20	-
Registro y prórroga de convenio de pasantía (presentación extemporánea)	35.50	-	15.90	-

Los integrantes del Comité efectuaron precisiones y señalaron se revise los aspectos relevantes de las propuestas para continuar con el trámite de postulación. Estas observaciones son las siguientes:

1. Se tome en cuenta información del Libro de Reclamaciones a fin de mejorar el Servicio del MAD.
2. Se actualice información al mes de marzo.
3. Se revise las fuentes de verificación de la información relativa al cumplimiento de metas que aparecen en los reportes.

Finalmente, el Presidente del Comité señaló que se cuenta con recursos para asumir los costos de postulación de las tres (3) propuestas expuestas.

En ese sentido, resulta una buena oportunidad presentar las propuestas en las categorías de: Servicio de Atención al Ciudadano, Sistemas de Gestión Interna y Simplificación Administrativa que promueve Ciudadanos al Día (CAD).

3. ACUERDOS

	Responsable
1. Aprobar la presentación de las tres propuestas (02 experiencias de buenas prácticas: Implementación de Cartas de Servicio y Simplificación de Procedimientos Administrativos), para postular al Premio a las Buenas	Comité de la Gestión de Calidad del MTPE



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

3. ACUERDOS	Responsable
Prácticas en Gestión Pública 2014; en las siguientes categorías: Servicio de atención al ciudadano, Sistemas de Gestión Interna y Simplificación Administrativa.	
2. Encargar al Equipo Técnico del Comité de la Gestión de Calidad del MTPE elaborar los informes técnicos y las solicitudes correspondientes.	Equipo Técnico

4. PROXIMA REUNIÓN
Lugar: POR DEFINIR
Fecha: Por definir
Hora: Por definir

Los asistentes firman la presenta acta en señal de conformidad:

Nombre	Cargo	Firma
Cesar Orlando Carrasco Del Águila	PRESIDENTE (SG)	
Oscar Castillo Gonzáles	REPRESENTANTE DEL GABINETE DE ASESORES	
Jorge Cavero Silva	REPRESENTANTE DE VIVEMINISTERIO DE PROMOCION DEL EMPLEO Y CAPACITACION LABORAL	
Javier Documet Pinedo	SECRETARIO TÉCNICO (OGPP)	
Cecilia Villanueva Agüero	JEFA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN (OGPP)	
Joseph Ugarte Mel	ANALISTA DE PROCESOS (SG)	
Gustavo Adolfo Bernal Soto	PROFESIONAL EN MEJORA CONTINUA (OGPP)	
Jessica López Salcedo	PROFESIONAL EN SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (OGPP)	
Isabel Varas Correa	ASESORA DE LA OGPP	

