



## 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.)
24-MARZO-2014	02-2014	12:00 m.	12:55 p.m.

LUGAR: SALA DE REUNIONES "MATIAS MANZANILLA"

### 1. AGENDA

1. Revisión de propuesta de Plan de Trabajo
2. Informe acerca de Cartas de Servicios
3. Informe acerca de programación de Auditorías

### 2. DESARROLLO DE LA AGENDA

#### 2.1. Revisión de propuesta de Plan de Trabajo.

- Se ha propuesto al Comité de Gestión de la Calidad un plan de trabajo denominado "PLAN DE TRABAJO DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD" elaborado por el Equipo Técnico. Al respecto, el Comité ha considerado que para que la propuesta sea más consistente, se cursarán comunicaciones a los órganos/unidades orgánicas a cargo de los servicios de atención al ciudadano a fin de recoger la información situacional de cada servicio respecto al cumplimiento de requisitos para elaboración de las Cartas de Servicios. Asimismo, en base a este diagnóstico, se procederá a la priorización de actividades y tareas que se determinen para la elaboración de las Cartas de Servicios. Finalmente, el Comité ha considerado calendarizar objetivamente (mensualmente) estas tareas de elaboración y posterior certificación de cartas de servicio (considerando también factores como el impacto y relevancia del servicio en los intereses del ciudadano, la magnitud de demanda, los recursos que se emplearán entre otros factores).
- El Comité estimó conveniente determinar un tiempo de dos (02) semanas para que el Equipo Técnico culmine las acciones de coordinación para consecuentemente redefinir la propuesta de plan y el cronograma de actividades del Comité.

#### 2.2. Informe acerca de Cartas de Servicios

- Se propone el desarrollo de actividades para obtener la Certificación de la Carta de Servicios de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales, en la modalidad "Interinstitucional" (considerando la participación en la gestión del servicio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y en lo que sea pertinente con la SUNAFIL lo cual se consultará con dicha entidad). Se mencionó que la importancia de esta certificación cobraría relevancia por ser la primera Carta de Servicios Interinstitucional certificada en el Perú.
- Luego de que el Equipo Técnico efectuara la revisión del legajo de documentos elaborados por el Comité de Gestión de Calidad durante los años 2012, 2013 y primeros meses del 2014, previos a su conformación vía Resolución Ministerial N° 24-2014-TR, referidas a la Implementación de Cartas de Servicios y del Sistema de Gestión de la Calidad; se declaró importante efectuar la utilización de los proyectos de documentos, manuales, formatos, planes y otros que forman parte de este legajo documentario, previa actualización de los mismos para

**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**

asegurar su vigencia y aplicabilidad. En consecuencia el Comité determinó que el Equipo Técnico efectúe la revisión y actualización de esta documentación, para tramitar la posterior aprobación de los proyectos: "Memoria Anual de la Calidad 2013", "Plan de Desarrollo de la Cultura de la Calidad", "Procedimiento de Funcionamiento del Comité de Gestión de Calidad", así como los demás documentos relacionados.

- Se discutió la pertinencia en la determinación y utilización de formatos para la emisión de la documentación del Comité de Gestión de Calidad. Luego de la deliberación de los miembros, se determinó preliminarmente no iniciar aun estas acciones hasta tener un Sistema de Gestión de Calidad con un grado de madurez apropiado.

**2.3. Informe acerca de programación de Auditorias**

- Se informó que existe programado en el mes de abril de 2014, el desarrollo de dos (02) auditorías de seguimiento a la Certificaciones de las Cartas de Servicios denominada "Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales", y Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos – MAD - TRABAJO", a efectuar por la entidad Certificadora AENOR, la misma que ha sido refrendada por esta. Al respecto el Comité en conjunto expresó la necesidad de su desarrollo, a fin de mantener la vigencia de las certificaciones conseguidas. Para ello, se efectuarán coordinaciones con las unidades orgánicas responsables de estos servicios con el propósito de asegurar el éxito en esta acción de evaluación. El requerimiento para la realización de las auditorías de dichas cartas de servicios será canalizado a través de la Secretaria General. Se acordó realizar auditorías internas previas a la auditoria de AENOR con el fin de prevenir alguna observación por parte de este ente certificador. Asimismo se acordó como parte de las auditorías externas, la contratación por la modalidad de servicio por terceros del servicio de evaluación del servicio en la modalidad de "cliente misterioso".

**3. ACUERDOS**

	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	<b>Seguimiento</b>
1. Reformular el Plan de Trabajo del Comité de Gestión de Calidad y así también el cronograma, en base a coordinaciones y el diagnóstico de cada uno de los servicios al ciudadano con participación de los órganos/unidades orgánicas a cargo del desarrollo de los mismos.	Presidente (Acciones de convocatoria a responsables de servicio, Priorización de actividades) Secretario Técnico / Equipo Técnico (Reformulación y presentación del Plan y Cronograma)	14.04.2014	
2. Analizar la información de las acciones y logros obtenidos en las acciones efectuadas por el Comité durante el año 2012, 2013 y 2014 en base a su legajo documentario; para formular la actualización de los proyectos de	Equipo Técnico (Informe)	04.04.2014	



## 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	Fecha	Seguimiento
documentos propuestos al Comité de Gestión de Calidad (en tiempo previo a su conformación con R.M. N° 24-2014-TR).			
3. Coordinar con AENOR las actividades preliminares al desarrollo de las Auditorías en el mes de abril.	Representante del Gabinete de Asesores, Presidente	04.04.2014	✓
4. Definir fecha para efectuar las auditorías internas previas a la auditoría de AENOR con el fin de prevenir alguna observación por parte de esta Organización Normalizadora. Asimismo, contratar el servicio de clientes misteriosos para dicho fin.	Presidente (Acciones de convocatoria a responsables de servicio) Secretario Técnico / Equipo Técnico (Realización de auditoría interna)	Precedente al acuerdo 5	-
5. Definir fecha para efectuar las auditorías programadas en el mes de abril del 2014, procediendo a canalizar el requerimiento de dicho servicio a través de la Secretaría General del MTPE.	Secretario Técnico	Próxima reunión	-
6. Preparar propuestas de proyectos que pudieran ser propuestos a concursos como el Premio BPG o equivalentes.	Todos los asistentes	Próxima Reunión	AS

### 4. PROXIMA REUNIÓN

Lugar: POR DEFINIR

Fecha: Por definir

Hora: Por definir

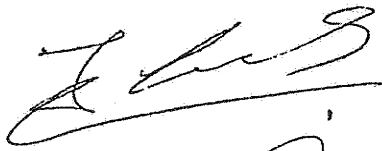
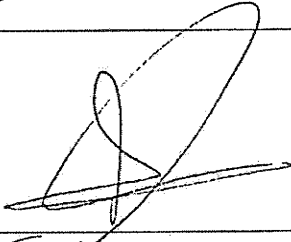
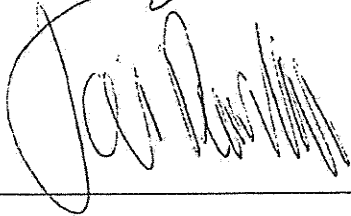

ELABORACIÓN: GUSTAVO ADOLFO BERNAL SOTO  
PRESIDENTE DEL COMITÉ: ROXANA QUELOPANA ZAPATA

Siguen firmas de los asistentes en señal de conformidad:

Nombre	Cargo	Firma
Roxana Quelopana Zapata	PRESIDENTE (SG)	
Joseph Ugarte Mel	REPRESENTANTE DEL GABINETE DE ASESORES	

**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

Jorge Cavero Silva	REPRESENTANTE DE VIVEMINISTERIO DE PROMOCION DEL EMPLEO Y CAPACITACION LABORAL	
Hernán Pena	REPRESENTANTE DE VICEMINISTERIO DE TRABAJO	
Javier Documet Pinedo	SECRETARIO TÉCNICO (OGPP)	
Jessica López Salcedo	PROFESIONAL EN SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA (OGPP)	
Gustavo Adolfo Bernal Soto	PROFESIONAL EN MEJORA CONTINUA (OGPP)	