



*Resolución del Secretario General No. 008-2018-TR/SG*

Lima, 05 de marzo de 2018

**VISTOS:** El Oficio N° 085-2018-MTPE/4/9 de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, el Informe Técnico N° 11-2018-MTPE/4/9.3 de la Oficina de Organización y Modernización, el Informe Técnico N° 021-2018-MTPE/4/9.1 de la Oficina de Planeamiento e Inversiones, y el Informe N° 485-2018-MTPE/4/8 de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el literal a) del artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de recursos públicos, con el objetivo de alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía;

Que, por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que tiene como objetivo general: *"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"*, y para lograrlo se plantea como uno de sus objetivos específicos: *"Monitorear y evaluar la eficiencia y eficacia en la transformación de los insumos, en los productos y resultados que los ciudadanos demandan"*;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la administración pública;

Que, en ese contexto, mediante Oficio Múltiple N° 066-2017-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros comunicó las acciones para la elaboración, validación y aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018, precisando que dicho plan se aprueba por la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, en este sentido, mediante Oficio N° 085-2018-MTPE/4/9, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, sustentado en el Informe Técnico N° 11-2016-MTPE/4/9.3 de la Oficina de Organización y Modernización, presenta la propuesta del Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el mismo que ha sido validado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado por Decreto



Supremo N° 004-2014-TR y modificado por Decreto Supremo N° 020-2017-TR, el Secretario General es la máxima autoridad administrativa;

Que en atención a lo expuesto, resulta necesario emitir el acto de administración interna que apruebe el "Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo", de acuerdo con lo señalado en el Oficio Múltiple N° 061-2016-PCM/SGP de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Con las visaciones de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción; el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2014-TR y modificado por Decreto Supremo N° 020-2017-TR;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar el "Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo", que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** Disponer que los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en el marco de sus competencias y funciones, implementen las actividades previstas en el "Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo".

**Artículo 3.-** La Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto se constituye en la unidad orgánica encargada del seguimiento y la evaluación del cumplimiento del "Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo".

**Artículo 4.-** Los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, involucradas en la implementación de las acciones previstas en el "Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo" deben reportar trimestralmente a la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto el cumplimiento de las acciones que le competen.

**Artículo 5.-** La implementación del "Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo" se financia con cargo al presupuesto institucional, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.



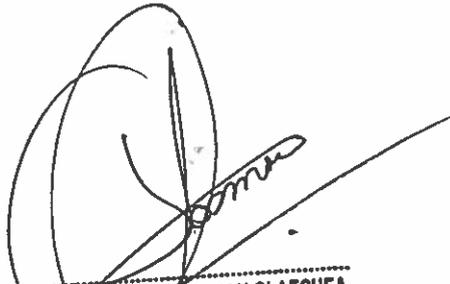


*Resolución del Secretario General No. 008-2018-TR/SG*

**Artículo 6.-** Disponer la publicación de la presente resolución y de su anexo en el portal institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ([www.trabajo.gob.pe](http://www.trabajo.gob.pe)) en la misma fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, siendo responsable de dicha acción la Jefa de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**



  
YURI ALEJANDRO CHESSMAN OLACHEA  
SECRETARIO GENERAL  
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA 2018

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Alfonso Eduardo Ulloa Sánchez	Especialista en Mejora Continua		09/02/2018
Revisado por:	Cecilia Villanueva Agüero	Jefa de la Oficina de Organización y Modernización		09/02/2018
	Alberto Guzmán Jiménez	Jefe la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		
Aprobado por:	Yuri Chessman Olaechea	Secretario General		05/03/2018



1. INDICE
2. SITUACIÓN ACTUAL
3. OBJETIVO

---

4. ALCANCE
5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)
6. RECURSOS
7. INDICADORES

M





## 2. SITUACIÓN ACTUAL

### ANÁLISIS DE PRIORIZACION DE SERVICIOS

El presente análisis de priorización de los servicios se ha desarrollado siguiendo las pautas metodológicas formuladas por la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Para el análisis de priorización de los servicios críticos se ha considerado la siguiente información:

- a. Matriz de reclamos del Módulo de Atención y Reclamos del MTPE del 2017.
- b. Estadísticas de los servicios que brinda el MTPE del año 2017 (Demanda, abandonados y tiempos de espera para la atención).

**a. Matriz de reclamos del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos del MTPE**

Durante el año 2017 se registraron 8 reclamos al servicio de Consultas al Trabajador, seguido por 3 reclamos en el servicio de Patrocinio Judicial Gratuito y 2 en el servicio de Bolsa de Trabajo.

Asimismo, se registraron 7 reclamos al servicio de vigilancia, que tienen que ver básicamente con el trato del personal de vigilancia a los usuarios de los servicios del MTPE.

Nº	SERVICIO	NUMERO DE RECLAMOS DEL 2017
1	Servicio de Consultas al Trabajador y Empleador	8
2	Servicio de Patrocinio Judicial Gratuito	3
3	Servicio de Bolsa de Trabajo	2
4	Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales	1
5	Servicio de Triage de la Ventanilla de Servicios Laborales	1
6	Servicio de Vigilancia	7

Fuente: Matriz de Reclamos del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos.

**b. Estadística de los servicios que brinda el MTPE del año 2017**

En el MTPE se ofrecen los servicios al ciudadano a través del Centro de Empleo y a través de la Ventanilla de Servicios Laborales.





En los servicios ofrecidos en el Centro de Empleo:

- **Mayor demanda en el servicio**

En el Centro de Empleo la mayor demanda se dio en el Servicio de Bolsa de Trabajo Regular. Llegando a atender entre el periodo marzo a noviembre del 2017 a 34451 usuarios.

Considerando las 3 modalidades de Bolsa de Trabajo (Bolsa de Trabajo Personas con Discapacidad, Bolsa de Trabajo Regular y Modalidades Formativas Laborales) el servicio atendió 83896 usuarios representando el 55% de las atenciones del Centro de Empleo en el periodo evaluado.

- **Mayor número de abandonados**

Los abandonados son los usuarios que habiendo sacado tickets para su atención no llegan a ser atendidos, porque se retiran antes de ser llamados para su atención.

El mayor número de usuarios abandonados se da en el servicio de Bolsa de Trabajo Regular registrando en el periodo de análisis 5742 representando el 14% del total de los usuarios del servicio.

- **Tiempo de espera**

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 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.
- Modalidades Formativas Laborales registro un tiempo de atención de hasta 2:56 horas.





REPORTE DE TICKETS DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE EMPLEO MARZO - NOVIEMBRE 2017

SERVICIO POR MESES	ATENDIDOS	ABANDONADOS	MÁX. TIEMPO DE ESPERA
<b>Asesoría para la Búsqueda del Empleo</b>	<b>5051</b>	<b>738</b>	<b>1:58:27</b>
Marzo	866	103	1:20:04
Abril	732	128	1:31:55
Mayo	752	116	1:58:27
Junio	695	76	1:02:47
Julio	399	39	1:04:41
Agosto	371	38	0:49:16
Setiembre	320	50	1:25:30
Octubre	434	74	1:26:41
Noviembre	482	114	1:06:05
<b>Bolsa de Trabajo PCD</b>	<b>5238</b>	<b>578</b>	<b>2:59:19</b>
Marzo	830	155	2:54:28
Abril	477	97	2:29:36
Mayo	599	52	1:59:40
Junio	532	68	2:09:40
Julio	542	51	2:21:06
Agosto	556	44	2:20:41
Setiembre	569	18	1:55:24
Octubre	501	34	2:44:18
Noviembre	632	59	2:59:40
<b>Bolsa de Trabajo Regular</b>	<b>34451</b>	<b>5742</b>	<b>2:59:34</b>
Marzo	5035	949	2:05:06
Abril	4023	1000	2:55:00
Mayo	4408	629	2:36:03
Junio	3791	412	2:49:10
Julio	3509	467	2:46:07
Agosto	4170	640	2:48:26
Setiembre	3380	541	2:54:29
Octubre	3094	571	2:59:34
Noviembre	3041	533	2:43:26
<b>Certificado Único Laboral</b>	<b>28560</b>	<b>868</b>	<b>1:51:53</b>
Marzo	3792	177	1:07:13
Abril	3089	169	1:51:53
Mayo	2985	84	1:22:26
Junio	2954	41	1:19:08
Julio	2973	59	1:20:32
Agosto	3447	49	0:42:51
Setiembre	2985	170	1:27:15
Octubre	3231	65	1:25:15
Noviembre	3104	54	1:00:45





<b>SOM- SOE-IMT</b>	<b>1594</b>	<b>247</b>	<b>0:48:59</b>
Marzo	232	32	0:46:28
Abril	157	21	0:48:14
Mayo	185	28	0:48:44
Junio	238	28	0:48:37
Julio	137	15	0:48:16
Agosto	179	32	0:48:59
Setiembre	142	30	0:46:16
Octubre	170	32	0:46:00
Noviembre	154	29	0:33:48
<b>SOVIO</b>	<b>2527</b>	<b>222</b>	<b>0:13:57</b>
Marzo	549	31	0:05:40
Abril	248	17	0:06:26
Mayo	241	34	0:13:57
Junio	300	33	0:09:33
Julio	168	28	0:09:36
Agosto	358	27	0:09:55
Setiembre	222	15	0:09:59
Octubre	221	15	0:09:16
Noviembre	220	22	0:09:54
<b>Modalidades Formativas Laborales</b>	<b>6475</b>	<b>492</b>	<b>3:21:17</b>
Marzo	1040	106	1:16:43
Abril	704	86	1:04:04
Mayo	664	69	2:12:46
Junio	543	24	0:51:47
Julio	603	48	2:21:21
Agosto	1261	76	2:56:17
Setiembre	890	24	1:59:34
Octubre	362	26	1:00:34
Noviembre	408	33	2:02:59

Fuente: Sistema de colas Bimatic y cartas de servicios.

Se han filtrado los datos y no se consideran los tiempos de espera que se producen cuando se realizan actividades como Semana del Empleo o convocatorias masivas, dado que estas excepciones no reflejan los tiempos de espera del servicio durante todos los meses del año.

### 3. OBJETIVO

El Objetivo General es mejorar la calidad de los servicio priorizado en el MTPE:

- a. Servicio de Bolsa de Trabajo en sus 3 modalidades: Bolsa de Trabajo Personas con Discapacidad, Bolsa de Trabajo Regular y Modalidades Formativas Laborales.



#### 4. ALCANCE

El Plan tendrá una duración desde marzo a noviembre del 2018, se aplicara en la Sede Central del MTPE, en la Dirección General del Servicio Nacional de Empleo, en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana a través de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral y la Sub Dirección de Promoción del Empleo en los servicios de Bolsa de Trabajo en sus 3 modalidades.

M





5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

OBJETIVO ESPECIFICO	PRODUCTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	INDICADOR
Reducir el Tiempo de espera en el servicio de Bolsa de Trabajo	Guía de Procedimientos y Mecanismos de Difusión para la Gestión de Citas para el servicio de Bolsa de Trabajo	Contratación de 03 Analistas de empleo para la reserva y atención del servicio de Bolsa de Trabajo a través de citas en línea.	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral. Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana. Oficina General de Recursos Humanos.	Mar	Nov	Porcentaje de reducción del tiempo de espera para la atención en el servicio de Bolsa de Trabajo
		Elaborar una Guía de Procedimientos para la Gestión de las Citas para la atención en el servicio de Bolsa de Trabajo. (*)	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral	Mar	Abr	
		Publicar el enlace de la Plataforma de Servicios de Atención al Ciudadano (Citas en Línea) en la Web de Empleos Perú, para acceder a la atención previa cita.	Dirección General de Servicio Nacional de Empleo.	Mar	Mar	
		Difundir vía correo electrónico la Plataforma de Servicios de Atención al Ciudadano (Citas en Línea), según la base de datos de inscritos en el SILNET.	Dirección General de Servicio Nacional de Empleo / Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral.	Mar	Oct	
	Optimización de las Atenciones de los Consultores del servicio de Bolsa de Trabajo	Realizar un Estudio de Tiempo Óptimo para la Atención en el Servicio de Bolsa de Trabajo.	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Organización y Modernización	Mar	May	
		Establecer tiempo máximo para la atención en el servicio de Bolsa de Trabajo	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Organización y Modernización / Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral	Mar	May	

(\*) La Guía será difundida a través de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, y promoverá las citas para la atención en el servicio de Bolsa de Trabajo, reduciendo la cantidad de usuarios que forman colas lo cual contribuirá a reducir los tiempos de espera.





OBJETIVO ESPECIFICO	PRODUCTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	INDICADOR
Reducir el Tiempo de espera en el servicio de Bolsa de Trabajo	Sistema SILNET mejorado	Diagnóstico sobre la situación de SILNET, para identificar oportunidades de mejoras	Dirección General del Servicio Nacional de Empleo (Área de Informática)	Mar	Mar	Porcentaje de reducción del tiempo de espera para la atención en el servicio de Bolsa de Trabajo
		Plan Piloto en 5 Centros de Empleo (4 CE de Lima y 1 en una Región): Pruebas funcionales, validaciones y ajustes al aplicativo.	Dirección General del Servicio Nacional de Empleo (Área de Informática y Capacitación)	Mar	Mar	
		Incorporación de cambios y mejoras a partir del Piloto.	Dirección General del Servicio Nacional de Empleo (Área de Informática)	Mar	Abr	
		Implementación: Capacitación del nuevo SILNET a los Centros de Empleo a nivel Nacional, seguimiento y asistencia técnica a la implementación del nuevo SILNET	Dirección General del Servicio Nacional de Empleo (Área de Informática y Capacitación)	Abr	Nov	
		Evaluación de la implementación del nuevo SILNET en la sede Central Lima	Dirección General del Servicio Nacional de Empleo (Área de Informática y Capacitación)	Nov	Nov	

- Las Mejoras que se implementarán en el SILNET son las siguientes:
  - Actualización del servidor de aplicaciones.
  - Mejoras funcionales de acuerdo a las necesidades de los consultores de Empleo y a los Buscadores de Empleo.
- Modificación de la Normativa para implementación y uso del Nuevo SILNET:
  - Manual de uso del SILNET Mejorado (Marzo 2018)





## 6. RECURSOS

### Recursos del Producto SILNET Mejorado

#### Recursos humanos

Recursos	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado (mensual /quincenal/semanal) aprox.	Costo aprox. (S/.) MES
<b>Aplicación de Plan Piloto SILNET en Los Olivos, Callao, Rímac, San Juan de Lurigancho, Piura</b>			
encargado	Oficina de OGETIC	1 semana/ Medio tiempo/ Soporte	1,500
analista1	Oficina de DGSNE/ Informática	1 mes / tiempo completo/Aplicación y incorporación de mejoras	2,000
especialista1	Oficina de DGSNE/ Capacitación	1 mes./ tiempo completo/Capacitación	2,500
<b>Implementación progresiva de mejoras de SILNET Lima</b>			
encargado	Oficina de OGETIC	1 semana/ Medio tiempo/ Soporte	1,500
analista1	Oficina de DGSNE/ Informática	1mes / medio tiempo/implementación de mejoras	2,000
especialista 1	Oficina de DGSNE/ Capacitación	1 mes /medio tiempo/Capacitación	2,500
especialista 2	Oficina de DGSNE/ Capacitación	1 mes /medio tiempo/Capacitación	2,500
<b>Implementación progresiva de SILNET en regiones (CE, OE, Programas y otros)</b>			
analista 1	Oficina de DGSNE/ Informática	1 mes / medio tiempo/implementación de mejoras	2,000
especialista 1	Oficina de DGSNE/ Capacitación	1 mes / tiempo completo/Capacitación	2,500
<b>Implementación progresiva de mejoras en el servicio de BT, modalidad virtual e itinerante</b>			
analista 2	Oficina de DGSNE/ Informática	1 mes / medio tiempo/implementación de mejoras	2,000
especialista 2	Oficina de DGSNE/ Capacitación	1 mes / tiempo completo/Capacitación	2,500





Recursos materiales

Material	Costo aprox. (S/.)
Papel bond, lapiceros, plumones de pizarra, impresiones	5,000

Mejoramiento de las atenciones en el servicio de Bolsa de Trabajo, previa reserva de Citas en Línea

Recursos humanos

Recursos	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado (mensual /quincenal/semanal) aprox.	Costo aprox. (S/.) MES
<b>Contratación de 03 personas para la reserva y atención del servicio de Bolsa de Trabajo a través de citas en línea.</b>			
Analista de empleo 1.	DPECL	09 meses	4,000
Analista de empleo 2.	DPECL	08 meses	4,000
Analista de empleo 3.	DPECL	07 meses	4,000
<b>Elaborar una Guía de Procedimientos para que el usuario gestione su atención en el servicio de Bolsa de Trabajo previa cita.</b>			
Responsable del servicio	DPECL	02 semanas	2,000
<b>Difundir vía correo electrónico la Plataforma de Servicios de Atención al Ciudadano (Citas en Línea), según la base de datos de inscritos en el SILNET.</b>			
Consultor e Empleo	DPECL	03 días (01 hora diaria)	3,500

Recursos materiales

Material	Costo aprox. (S/.)
Papel bond, lapiceros, plumones de pizarra, impresiones	5,000





### 7. INDICADOR DEL OBJETIVO ESPECIFICO

Al finalizar en noviembre del presente año, el desarrollo de las actividades del "Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía 2018", se espera una reducción de al menos 35% en el tiempo de espera para la atención en el servicio de Bolsa de Trabajo, pasando de 179 minutos a no más de 116 minutos como tiempo máximo de espera para la para la atención.

INDICADOR DEL OBJETIVO ESPECIFICO	
1) Nombre del indicador	Porcentaje de reducción de tiempo de espera para la atención en el servicio de Bolsa de Trabajo.
2) Descripción del indicador	Mide el porcentaje de reducción del tiempo de espera en la atención del servicio de Bolsa de Trabajo.
3) Objetivo del indicador	Reducir el tiempo de espera para la atención en el servicio de Bolsa de Trabajo.
4) Forma de Cálculo	$(\text{Tiempo de espera actual} - \text{Tiempo de espera en el mes de evaluación} / \text{Tiempo de espera actual}) * 100$
5) Fuente de información	Sistema de colas - Bimatic
6) Periodicidad de medición	Mensual
7) Responsable de medición	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
8) Meta	Reducir en 35% el tiempo de espera para la atención en el el servicio de Bolsa de Trabajo.





### ARTICULACION DEL PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA 2018 CON EL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL – PEI 2017-2019

El presente Plan contempla el desarrollo de actividades que se realizarán durante el 2018 en el servicio de Bolsa de Trabajo para mejorar eficaz y eficientemente la prestación del servicio, promoviendo mejor la vinculación entre buscadores de empleo y las empresas.

El Plan se encuentra articulado al Objetivo Estratégico N°8 del Plan Estratégico Institucional – PEI 2017-2019: “Mejorar el Modelo de Gestión Centrado en el Ciudadano”, a través de las siguientes acciones estratégicas:

- AE8.2: “Sistemas Administrativos modernizados con herramientas de Gestión orientadas al beneficio de clientes externos e internos”, al contribuir al mejoramiento del “Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública”.
- AE8.4: “Impulsar el cumplimiento óptimo de los procesos”, al mejorar la eficacia y eficiencia del servicio de Bolsa de Trabajo que brinda el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo.

