

**ACTA DE REUNIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO
PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS**
Conformado con Resolución de Secretaria General N° 032-2020-TR-SG
MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

FECHA	N° DE ACTA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
21 DICIEMBRE 2020	03 - 2020	11:00 horas	12:30 horas
SALA VIRTUAL: meet.google.com/jsb-syui-bhz			

1. AGENDA

1. Presentación y aprobación del Cronograma de trabajo actualizado a marzo del año 2021 y los resultados de las Encuestas de Expectativas para la mejora del Servicio de Conciliación Administrativa Laboral en aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
2. Conversión de los procedimientos administrativos a iniciativa de parte y servicios prestados en exclusividad a fin de ser atendidos por canales no presenciales hasta el 31 de diciembre del año 2020 (DL N°1497 y RM N° 116-2020-TR).

2. PARTICIPANTES

- Paola Caicedo Safrá, Representante de Secretaria General;
- Cesar Arturo Neyra Villanueva, Representante del Viceministro de Trabajo;
- Cecilia Villanueva Agüero, Representante de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
- Nelson Fernando Núñez Vergara, Representante del Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana;
- Giovanni Meri Apolinario, Representante de la Oficina General de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- Jaime Honores Coronado, Jefe de la Oficina General de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- Silvia Renee Meza Falla, Directora de Prevención y Solución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana;
- Carlos Enrique Barranzuela Soldado, Jefe de la Unidad Formuladora de Inversiones de la OGA.

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

La Sra. Cecilia Villanueva Agüero, Jefa de la Oficina de Organización y Modernización y representante de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, apertura la reunión y, una vez verificado el quórum para el inicio de la sesión, lee los puntos de agenda que convoca a la reunión.

Acto seguido hace la presentación del primer punto de agenda:

Señalando que la Presidencia del Consejo de Ministros validó el i) Cronograma de Trabajo con un horizonte a marzo del año 2021 para la mejora del Servicio de Conciliación Administrativa Laboral en el marco de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público y ii) los resultados de las encuestas de las necesidades y expectativas de las personas que solicitan el servicio de Conciliación Administrativa Laboral, cumpliendo con el Componente 1: Conocer las Necesidades y

Expectativas de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, detallándose a continuación el resultado del Componente 1:

SEGMENTO DE PERSONAS	CONDUCTOR	NECESIDADES O EXPECTATIVAS
TRABAJADOR Y EXTRABAJADOR	Trato profesional durante la atención	- Mayor empatía, transparencia, buena comunicación.
	Información	- Lenguaje fácil de entender, sencillo, con conocimientos en derecho.
	Tiempo	- Requieren reducir el plazo para programar la audiencia de CAL. - Consideran mayor tiempo de duración de la audiencia de CAL para llegar a un acuerdo.
	Resultado de la gestión / entrega	- Mayor difusión para acceder y solicitar el Servicio de CAL - Mayor difusión de los requisitos para acceder al CAL
	Accesibilidad	- Mayor accesibilidad y variedad de horarios de atención para el servicio CAL - Solicitan más canales de atención: presencial, telefónico, telemático, virtual.
	Confianza	- Disminuir la dificultad o inconveniente para solicitar el Servicio de CAL desde la presentación de su solicitud por mesa de partes hasta los resultados de su audiencia de CAL.

Como siguiente punto de agenda presentó los avances en la conversión procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad a fin de ser atendidos por canales no presenciales acorde a lo establecido en el artículo 1 de la Resolución Ministerial N° 116-2020-TR, explicando lo siguiente:

- Los procedimientos administrativos priorizados son los siguientes:

1. Aprobación de contratos de trabajo del régimen de exportación no tradicional
2. Inscripción en el registro nacional de trabajadores de construcción civil – RETCC
3. Registro del MYPE en el registro nacional de la micro y pequeña empresa – REMYPE
4. Aprobación, prórroga o modificación de contrato de trabajo de personal extranjero
5. Aprobación y modificación del reglamento interno de trabajo
6. Registro nacional de empresas y entidades que realizan actividades de intermediación laboral – RENEIL
7. Autorización de trabajo para adolescentes
8. Visación de contratos de trabajo de ciudadanos extranjeros para recuperar la nacionalidad peruana o del certificado de trabajo para adquirir la nacionalidad peruana por naturalización o por opción
9. Registro nacional de agencias privadas de empleo – RENAPE

- Mediante Memorando N° 821 -2020-MTPE/4/9, la OGPP solicitó a la OGETIC las gestiones necesarias para la conversión de 09 procedimientos administrativos a canales no presenciales en el marco de su competencia, y a su vez, definir la modalidad de ejecución.
- Mediante Hoja de Elevación N° 0447-2020-MTPE/1/20, la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana remitió a la Oficina General de Administración el sustento para el cierre del Proyecto IOARR bajo la denominación “Adquisición de Software y Hardware General; en el(la) Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana en la Localidad Jesús María, Distrito de Jesús María, Provincia Lima, Departamento Lima” con el CUI 2483711, con fecha 05/03/2020, que fue aprobado el 11/03/2020.
- Mediante Memorando N° 0869-2020-MTPE/4/9 de fecha 15 de setiembre 2020 la OGPP solicitó a la OGA el requerimiento de necesidad de Inversión para la Conversión de 09 procedimientos administrativos a fin de ser atendidos por canales no presenciales, adjuntando el sustento de inversión de optimización a través de una plataforma de tramitación digital en el

MTPE y las especificaciones técnicas para la Adquisición de una plataforma de tramitación digital para el MTPE.

- Mediante Memorando 0874-2020-MTPE/4/9 de fecha 16 de setiembre 2020 la OGPP solicitó a la OGETIC:
 - a. Visto Bueno de validación en el sustento inversión de optimización a través de una plataforma de tramitación digital en el MTPE.
 - b. Visto Bueno de validación en las Especificaciones Técnicas para la Adquisición de una plataforma de tramitación digital para el MTPE.
 - c. Visto Bueno de validación en las Especificaciones Técnicas para la Adquisición de unidades de disco duro para el centro de datos del MTPE.
- Elaboración de las Especificaciones Técnicas para el Servicio de implementación de nuevos procedimientos no presenciales y Visto Bueno de validación correspondiente, para continuar con su trámite ante OGA para que lo pase a la Unidad Formuladora para su evaluación.
- La OGPP mediante el Memorando N° 906-2020-MTPE/4/9 del 23 de setiembre 2020 remitió a la OGA el requerimiento de necesidad de Inversión para la Conversión de 09 procedimientos administrativos a fin de ser atendidos por canales no presenciales, adjuntando:
 - a) El sustento inversión de optimización a través de una plataforma de tramitación digital en el MTPE
 - b) Especificaciones Técnicas para la Adquisición de una plataforma de tramitación digital para el MTPE
 - c) Especificaciones Técnicas para la Adquisición de unidades de disco duro para el centro de datos del MTPE.
 - d) Términos de Referencia para el Servicio de implementación de nueve procedimientos no presenciales.
- Mediante Memorando N° 598-2020-MTPE/4/11 de fecha 25 de setiembre del 2020 la OGA remite el Informe N° 0749-2020-MTPE/2020/4/11.05 mediante el cual la Unidad de Infraestructura comunica que la Unidad Formuladora de la OGA ha registrado y aprobado la inversión con CUI N° 2498972 en el Banco de Inversiones del MEF con un monto de inversión de 1, 000,000.00 (Un millón con 00/100 soles) lo que hace de conocimiento para los fines correspondientes.
- La DRTPELM a través de su representante el Lic. Nelson Nuñez Vergara informó que la DRTPELM con el apoyo de la OGETIC, está desarrollando mejoras en los servicios no prestacionales y prestacionales (Esto incluye el levantamiento y mejora en los procesos) para sus operaciones virtuales y presenciales junto con sus soluciones informáticas están previstas de entrar en producción para finales del mes de enero de 2021. (La DRTPELM tiene a su cargo 54 servicios prestacionales y no prestacionales). Los servicios en cuestión son:
 - Servicios de Conciliación:
 - Conciliación Administrativa Laboral
 - Negociación Colectiva
 - Extraproceso
 - Servicios No prestacionales
 - Registro Nacional de Empresas y Entidades que Realizan Actividades de Intermediación Laboral - RENEEL
 - Registro de empresas promocionales de personas con discapacidad - REPPCD
 - Registro Nacional de Agencias Privadas de Empleo - RENAPE
 - Autorización de Trabajo para Adolescentes
 - Registro de Auditores Autorizados para la Evaluación Periódica del Sistema de Gestión de la SST
 - Aprobación y Modificación de Reglamento Interno de Trabajo

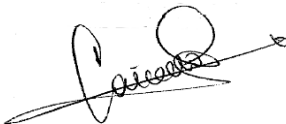



- Determinación de Servicios esenciales en caso de huelga
 - Impugnación a la modificación colectiva de las jornadas, horario de trabajo y turnos
 - Declaratoria de Huelga
 - Verificación de paralizaciones de labores o Huelga
 - Designación de Representantes de Créditos Laborales ante la Junta de Acreedores de Deudores sometidos a procedimiento Concursal
 - Registro de empresas administradoras y proveedoras
- La DRTPELM igualmente informa que se vienen prestando 16 servicios de orientación a través de la Plataforma de Servicios Virtuales que entró en funcionamiento el 30 de marzo de 2020.
- El Ing. Cesar Neyra representante del Viceministerio de Trabajo señaló asimismo que están igualmente desarrollando mejoras. Es así que, la Dirección de Registros Nacionales de Relaciones de Trabajo – DRNRT, ha desarrollado las mejoras al Sistema Virtual del Registro Obligatorio de Contratos del Seguro Vida Ley con el apoyo técnico de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones – OGETIC, el mismo que comprende en tres (3) aplicativos:
 - Aplicativo Registrar póliza, Altas/ Bajas, Actualización y Renovación de póliza. - comprende el acceso del empleador al Sistema Virtual del Registro Obligatorio de Contratos del Seguro Vida Ley.
 - Aplicativo Consulta al Seguro Vida Ley. - comprende el acceso de los trabajadores y beneficiarios al Sistema Virtual del Registro Obligatorio de Contratos del Seguro Vida Ley a efectos de consultar si cuentan con un seguro de vida ley.
 - Aplicativo Interno de Administración del Sistema Virtual del Registro Obligatorio de Contratos del Seguro Vida Ley.- comprende el acceso interno del personal administrativo de la Dirección de Registros Nacionales de Relaciones de Trabajo DRNRT y de las Direcciones /Gerencias Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Igualmente, el VMT informó que, para la mejora del Registro de Contrato de Extranjeros, con fecha 02 de noviembre se implementó el nuevo Sistema Virtual de Contrato de Extranjeros. y que, la Dirección de Registros Nacionales de Relaciones de Trabajo – DRNRT, en el marco del desarrollo del "Proyecto Virtual del Registro Nacional de Trabajador de Construcción Civil-RETCC" con el apoyo técnico de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones – OGETIC, se encuentra desarrollando las acciones a fin de producir el sistema 100% virtual del RETCC en todo el país.
- El representante del VMT Ing. Cesar Neyra y el representante de la DRTPELM Lic. Nelson Nuñez, reiteraron la necesidad de que se tenga un cronograma integral de las mejoras de los Servicios prestacionales y no Prestacionales. Este pedido se ha venido planteando en las reuniones de trabajo para la mejora de los servicios, desde octubre de 2019. Las razones para tener un cronograma integral son:
 - Se requiere que la mejora de servicios tenga un horizonte integral programando y priorizando la mejora de la totalidad de servicios que presta el sector.
 - Integrar las diversas iniciativas que se están desarrollando por parte del VMT, el VMPE, la DRTPELM y la OGETIC.
 - Lograr establecer ajustes metodológicos (en el marco de la Norma técnica) y medidas operativas que permitan una mayor eficacia y la eficiencia en las labores de mejora de los servicios que Sector presta al público.

Luego de deliberar y estando de acuerdo los presentes se acordó lo siguiente:

4. ACUERDOS

- I. Aprobar el Cronograma de Trabajo con un horizonte a marzo del año 2021 para la mejora del Servicio de Conciliación Administrativa Laboral en el marco de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Se adjunta cronograma.
- II. Aprobar el desarrollo del Componente 1 para la mejora del Servicio de Conciliación Administrativa Laboral en cumplimiento de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- III. Elaborar el cronograma integral de trabajo para el 2021 de todos los demás servicios y que participen los órganos normativos.
- IV. La siguiente reunión del Equipo de Trabajo se llevará a cabo el día 28 de diciembre a fin de elaborar el cronograma integral de trabajo del 2021 para implementar la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el MTPE.
- V. La OGA remitirá a la OGPP, la propuesta de IOARR para la Conversión de 09 procedimientos administrativos a fin de ser atendidos por canales no presenciales para ser derivado a la DRTPELM para conocimiento.
- VI. La DRTPELM, a través del Viceministerio de Trabajo remitirá a la OGPP, antes del 31 de diciembre 2020, un informe con la relación de procedimientos administrativos y servicios que se atienden por canales no presenciales en lo que corresponde al Sector Trabajo, con su respectivo sustento, asimismo, también remitirá un informe de los procedimientos administrativos y servicios correspondientes al Sector de Empleo, con el debido sustento, a fin de sustentar el cumplimiento al artículo 1 de la Resolución Ministerial N° 116-2020-TR.

Los integrantes del equipo de trabajo para la gestión de la calidad de servicios firman la presente acta en señal de conformidad:

Nombre	Cargo	Firma
Paola Caicedo Safra	Representante de la Secretaria General del MTPE	
Cesar Arturo Neyra Villanueva	Representante del Viceministro de Trabajo	
Cecilia Villanueva Agüero	Representante del Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	
Nelson Fernando Núñez Vergara	Representante del Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.	
Giovanni Meri Apolinario	Representante de la Oficina General de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	