

**INFORME N° 0566-2020-MTPE/4/9.3**

Para: **Sra. JACKELINE MARIBEL CASTAÑEDA DEL CASTILLO**
Jefa de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

Asunto: Reporte de Avance - Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y en atención al Oficio Múltiple N° D000241-2020-PCM-SGP, remitido por la Secretaría Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante el cual recomienda revisar y actualizar las fechas del cronograma, a fin de asegurar el cumplimiento de los componentes del Modelo para la Gestión de Calidad del Servicio teniendo como fecha límite marzo de 2021.

Al respecto esta oficina informa lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante Oficio Múltiple N° D000043-2020-PCM-SGP, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministro solicita un reporte de avance semestral de la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el MTPE.
- 1.2. Mediante Oficio N° 1750-2020-MTPE el Despacho de Secretaria General remite el reporte de avance semestral en el marco de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- 1.3. Mediante Oficio Múltiple N° D000241-2020-PCM-SGP, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministro recomienda al MTPE revisar y actualizar las fechas del cronograma como fecha límite marzo de 2021.

II. ANÁLISIS

- 2.1. El MTPE mediante Oficio N° 1750-2020-MTPE del Despacho de Secretaria General remite el reporte de avance semestral en el marco de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público a la PCM.
- 2.2. En ese contexto, la DRTPELM remitió el i) Cronograma de trabajo actualizado a marzo del año 2021 y las ii) 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 Publico, el mismo que fue remitido a la Presidencia de Consejo de Ministros – PCM para su revisión.
- 2.3. Luego de la revisión por la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministro recomienda al MTPE mediante Oficio Múltiple N° D000241-2020-PCM-SGP revisar y actualizar las fechas del cronograma como fecha límite marzo de 2021.
- 2.4. Al respecto, esta oficina ha realizado reuniones técnicas para revisar los documentos remitidos por la DRTPELM y recibir la asistencia técnica de la Presidencia de Consejo de Ministros, obteniendo la validación para los siguientes documentos:

- **Cronograma de trabajo actualizado a marzo del año 2021 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 Publico:**



Al respecto la PCM a través de la sectorista a cargo de la revisión ha remitido mediante correo de fecha 30 de noviembre 2020 la validación de actividades establecidas en el cronograma actualizado con un horizonte a marzo 2021 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. Se adjunta el cronograma actualizado.

- **Análisis de información recopilada en las encuestas de expectativas para el Servicio de Conciliación Administrativa Laboral en aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público:**

Las encuestas de expectativas para el Servicio de Conciliación Administrativa Laboral realizadas por la DRPELM a 96 personas a través de correo electrónico y vía teléfono, fueron revisadas por la PCM, asimismo, brindo la asistencia técnica a esta oficina para identificar las expectativas de las personas del servicio de Conciliación Administrativa Laboral por conductores de satisfacción, para el cual se ha tenido en cuenta el Anexo N° 3 "Guía para la identificación y medición de necesidades y expectativas de las personas" de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, siendo los resultados los siguientes:

A. CARACTERIZACION DE LOS GRUPOS DE PERSONAS QUE SE SOLICITAN EL SERVICIO DE CONCILIACION ADMINISTRATIVA LABORAL:

Para realizar la caracterización de las personas del servicio de Conciliación Administrativa Laboral, se ha estructurado y elaborado una base de datos que facilite el análisis de la información y la segmentación de las personas con características similares. A continuación, se presenta en la Tabla N° 1 con la caracterización de las personas natural entrevistadas:

Tabla N° 1. Caracterización de Ex trabajadores y Trabajadores

TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE LA VARIABLE	DESCRIPCION DE LA VARIABLE
GEOGRÁFICO	DISTRITO DE RESIDENCIA	96% están domiciliados en Lima Metropolitana (Ate, Barranco, Breña, Callao, Carayballo, Cercado de Lima, Chaclacayo, Chosica, Ventanilla, Lima, otros)
		4% Lima Provincias (Lambayeque, Piura y Pachacamac)
DEMOGRÁFICA	SEXO	53% son mujeres (51 son mujeres y 35 son varones)
	ESTADO CIVIL	82% son solteros
	NUMERO DE HIJOS	44% tienen hijos de edades 1 a 5 años
	NIVEL DE EDUCACION	41% tienen hasta primaria y secundaria completa
PSICOGRÁFICAS	MEDIO DE REFERENCIA	85% prefieren la atención por canal no presencial
	USO DE INTERNET	98% trabajadores y ex trabajadores hacen uso de internet
	FRECUENCIA USO DEL SERVICIO CAL	Al menos 1 vez cada 06 meses
CONDUCTUALES	BENEFICIOS DEL SERVICIO	14% (13 de 96) manifiesta que no es aceptable el plazo para programar la audiencia de CAL.
		10% (10 de 96) de personas consideran que el tiempo que duró la audiencia de CAL no es aceptable para llegar a un acuerdo



		14% (13 de 96) manifiesta que no es aceptable el plazo para programar la audiencia de CAL.
		10% (10 de 96) de personas consideran que el tiempo que duró la audiencia de CAL no es aceptable para llegar a un acuerdo.
		52% (50 de 96) de personas manifiestan que no tienen conocimiento del procedimiento para solicitar el Servicio de CAL
		54% (52 de 96) de personas manifiestan que el MTPE brindó el servicio de acuerdo a lo indicado en el procedimiento
		04 personas manifiestan que no es accesible los horarios de atención al servicio
		8% (8 de 96) de las personas manifiestan que tuvieron alguna 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.

B. IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS POR SEGMENTO DE PERSONAS

A nivel Lima Metropolitana las personas que solicitan el servicio de CAL oscilan entre el 96%, de los cuales ascienden a 53% de mujeres, donde mayormente el 85% prefieren el uso de canal no presencial, asimismo solicitan respecto al servicio de CAL menor tiempo para programar su audiencia de conciliación, mayor información de requisitos y difusión del CAL, facilidad para presentar los requisitos.

C. AGRUPACION DE NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS DE ACUERDO A LOS CONDUCTORES:

RESULTADOS DEL ANÁLISIS APLICADOS EN LA ENCUESTA

SEGMENTO DE PERSONAS	CONDUCTORES	DESCRIPCION DE CADA CONDUCTOR	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS
TRABAJADOR Y EXTRABAJADOR	Trato profesional durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> Acciones que asume el servidor público Actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio a través de los diferentes canales de atención y de entrega con los que cuenta la entidad pública. Comprende el profesionalismo, empatía, igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio, conocimiento, entre otros. 	71% (68 de 96) de personas prefieren el trato profesional durante la atención: empatía, transparencia, buena comunicación.
	Información	<ul style="list-style-type: none"> Uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, el estado y progreso de un trámite o 	72% (69 de 96) de las personas solicitaron un lenguaje fácil de entender, sencillo, conocimientos en derecho.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

		<p>durante la prestación del bien o servicio de manera veraz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar lo que tienen que decir las personas, quienes tienen a su disposición • el buzón de sugerencias, libro de reclamaciones 	
	Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Espera del ciudadano antes de ser atendido en los diferentes canales de atención hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, • Cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad. • Cumplimiento de los plazos establecidos. 	<p>14% (13 de 96) manifiesta que no es aceptable el plazo para programar la audiencia de CAL.</p> <p>10% (10 de 96) de personas consideran que el tiempo que duró la audiencia de CAL no es aceptable para llegar a un acuerdo.</p>
	Resultado de la gestión / entrega	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de la entidad de brindar el bien o servicio público de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega final. • El resultado de la gestión depende: <ul style="list-style-type: none"> - aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente. - facilidad con la que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado. 	<p>52% (50 de 96) de personas manifiestan que no tienen conocimiento del procedimiento para solicitar el Servicio de CAL</p> <p>54% (52 de 96) de personas manifiestan que el MTPE brinda el servicio de acuerdo a lo indicado en el procedimiento</p> <p>Mayor difusión de los requisitos</p>
	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para acceder a los bienes o servicios públicos que necesita la persona. - Estos pueden ser brindados a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad pública. - Algunos aspectos importantes a considerar, como la seguridad integral donde se brinden o 	<ul style="list-style-type: none"> - 04 personas manifiestan que no es accesible los horarios de atención al servicio - En general solicitan: VARIEDAD DE HORARIOS. - Canales de atención:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://app.trabajo.gob.pe/sigdoc-ext/" e ingresando la siguiente clave: PSGUUGL



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

		<p>entregue el bien o servicio público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con una infraestructura adecuada para cada canal de atención - Identificar horarios de atención que permitan a la persona realizar sus consultas y ejecución del servicio 	<p>PRESENCIAL, TELEFONICO, TELEMATICO, VIRTUAL</p>
	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza y legitimidad que la entidad pública genera en las personas. - Algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o servicio demandado. 	<ul style="list-style-type: none"> - 8% (8 de 96) de las personas manifiestan que tuvieron alguna 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. - Mayor difusión de requisitos

CONDUCTORES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS DEL SERVICIO DE CONCILIACION ADMINISTRATIVA LABORAL:

SEGMENTO DE PERSONAS	CONDUCTOR	NECESIDADES O EXPECTATIVAS
TRABAJADOR Y EXTRABAJADOR	Trato profesional durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor empatía, transparencia, buena comunicación.
	Información	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje fácil de entender, sencillo, con conocimientos en derecho.
	Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor difusión para acceder y solicitar el Servicio de CAL - Mayor difusión de los requisitos para acceder al CAL
	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor accesibilidad y variedad de horarios de atención para el servicio CAL - Solicitan más canales de atención: presencial, telefónico, telemático, virtual.
	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Disminuir la dificultad o inconveniente para solicitar el Servicio de CAL desde la presentación de su solicitud



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

		por mesa de partes hasta los resultados de su audiencia de CAL.
--	--	---

Las necesidades o expectativas para trabajadores o extrabajadores que solicitan el servicio de Conciliación Administrativa Laboral por cada conductor de satisfacción ha sido validado por la PCM a través de la sectorista a cargo de la revisión, el cual ha sido remitido mediante correo de fecha 14 de diciembre 2020.

2.5. Hecho este recuento de las actividades realizadas, se ha cumplido con actualizar el i) Cronograma de trabajo a marzo del año 2021 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 y ii) analizar la información recopilada en las encuestas de expectativas para el Servicio de Conciliación Administrativa Laboral en cumplimiento del Componente N° 01 del cronograma actualizado al 2021.

2.6. Finalmente, con fecha 21.12.2020 mediante los acuerdos primero y segundo del Acta N° 03 del Equipo de Trabajo para la Gestión de la Calidad de Servicios en el MTPE se socializo y aprobó 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” y “El desarrollo del Componente 01 para la mejora del Servicio de Conciliación Administrativa acorde al cronograma de Trabajo al 2021”.

III. CONCLUSIÓN

3.1. El MTPE ha cumplido con socializar y 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” y “El desarrollo del Componente 01 para la mejora del Servicio de Conciliación Administrativa acorde al cronograma de Trabajo al 2021”.

IV. RECOMENDACIÓN

Se recomienda elevar el presente informe de avance al Despacho de Secretaria General para su remisión a la Presidencia del Consejo de Ministros para conocimiento y fines.

V. ANEXOS

- 5.1. ANEXO N° 01 CRONOGRAMA DE TRABAJO AL 2021
- 5.2. ANEXO N° 02 Acta N° 03 de fecha 21.12.2020.

Atentamente,

H.R E-111247-2020

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: “<https://app.trabajo.gob.pe/sigdoc-ext/>” e ingresando la siguiente clave: P5GUU6L