

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 1 de 55

ELABORADO POR: Oficina de Organización y Modernización	REVISADO POR: Oficina de Organización y Modernización	APROBADO POR: Administrador del Sistema de Gestión de Calidad
Fecha: Diciembre 2022	Fecha: Diciembre 2022	Fecha: Diciembre 2022
Firma: Ing. Jessica López Salcedo Especialista en Modernización	Firma: Cecilia Villanueva Agüero Jefe de la Oficina de Organización y Modernización	Firma: Cecilia Villanueva Agüero Jefe de la Oficina de Organización y Modernización

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 2 de 55

Índice

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3
CAPITULO 1: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
CAPITULO 2: REFERENCIAS NORMATIVAS	6
CAPITULO 3: TERMINOS Y DEFINICIONES	6
CAPITULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
CAPITULO 5: LIDERAZGO	10
CAPITULO 6: PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
CAPÍTULO 7: APOYO	16
CAPITULO 8: OPERACIÓN	21
CAPITULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	27
CAPITULO 10: MEJORA	31

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 3 de 55

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo- MTPE, es un organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público y constituye un pliego presupuestal; acorde con su Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones y modificatorias y el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 308-2019-TR, es el organismo rector de los Sectores Trabajo y Promoción del Empleo; y en el marco de sus competencias cumple funciones exclusivas y excluyentes respecto a otros niveles de gobierno en todo el territorio nacional; así como, funciones compartidas con los Gobiernos Regionales, en materia de trabajo y promoción del empleo; y con los Gobiernos Locales en materia de empleo.

El MTPE responde a las siguientes áreas programáticas de acción:

- a) Derechos fundamentales en el ámbito laboral.
- b) Materias socio-laborales y relaciones de trabajo.
- c) Seguridad y salud en el trabajo.
- d) Inspección del trabajo.
- e) Promoción del empleo y el autoempleo.
- f) Intermediación y reconversión laboral.
- g) Formación profesional y capacitación para el trabajo.
- h) Normalización y certificación de competencias laborales.
- i) Información laboral y del mercado de trabajo.
- j) Diálogo social y concertación laboral.
- k) Seguridad social.

Respecto a la promoción del empleo, se desarrollan capacidades para promover el empleo digno y productivo, y su inserción en el mercado de trabajo en un marco de igualdad de oportunidades, especialmente para los grupos vulnerables de la población; provee información actualizada sobre el comportamiento del mercado laboral; así como fomenta el autoempleo en el ámbito de los gobiernos regionales y locales.

En el campo laboral, promueve el reconocimiento de los derechos laborales a través de mecanismos de supervisión y fiscalización, así como de difusión de la normatividad laboral. Asimismo, aborda la solución de conflictos laborales y el reconocimiento de las buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social Empresarial, todo ello en el marco del diálogo y la concertación.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 4 de 55

i. MISIÓN

“Promover empleo decente y productivo, así como el cumplimiento de los derechos laborales y fundamentales de la población, a través del fortalecimiento del diálogo social y, la empleabilidad y protección de los grupos vulnerables, en el marco de un modelo de gestión institucional centrado en el ciudadano.”

ii. VISIÓN

“Ciudadanía altamente empleable, protegida en sus derechos laborales, que se desenvuelve en un entorno que contribuye al desarrollo sostenible e inclusivo del país, el cual garantiza el empleo digno y productivo, la práctica de relaciones laborales armoniosas y de responsabilidad social”

iii. OBJETIVOS

En el Sector Trabajo se han identificado ocho (08) objetivos estratégicos:

1. Promover la formalización laboral en los empleadores y trabajadores.
2. Promover la empleabilidad de los jóvenes para su inserción laboral en el mercado de trabajo.
3. Potenciar el diálogo social para obtener una legislación laboral que fomente la productividad y garantice los derechos laborales.
4. Mejorar la gestión de conflictos entre los actores laborales.
5. Promover los derechos fundamentales en el trabajo de la población.
6. Generar competencias y oportunidades laborales para poblaciones vulnerables, con énfasis en aquellas en condiciones de pobreza y pobreza extrema.
7. Promover el empleo a través del mejoramiento de las competencias laborales y niveles de empleabilidad de la población, particularmente en condiciones de desempleo y subempleo.
8. Mejorar el modelo de gestión institucional centrado en el ciudadano.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 5 de 55

CAPITULO 1: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo del Manual de Gestión de la Calidad (en adelante, el Manual) es describir el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC que se implementa y mantiene en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE, mediante la adopción de procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control; identificados y definidos por las acciones desarrolladas en los diferentes órganos, unidades orgánicas y programas del MTPE.

El presente Manual es una herramienta que servirá para la mejora continua de la gestión y aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de acuerdo al alcance establecido y tomando como base la Norma Internacional ISO 9001:2015 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2015.

Asimismo, se establecen las disposiciones adoptadas por el MTPE para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales, requisitos del usuario, así como los requisitos exigidos en la Norma Técnica Internacional ISO 9001:2015; también los diferentes elementos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, agrupados en cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar – PHVA.

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado[1], instrumento suscrito por el Perú, constituye una guía para el diseño, regulación, implantación, desarrollo, mejora y consolidación de planes de calidad y excelencia en la gestión pública, que le permitan a las diferentes Administraciones Públicas de los Estados Iberoamericanos, potenciar sus capacidades y utilizarlas plenamente para acometer los retos y desafíos del desarrollo integral de sus respectivas sociedades y lograr el bienestar de sus ciudadanos. En ese sentido, este instrumento se constituye en un referente para formular el Manual de Gestión de la Calidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el mismo que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

La norma ISO 9001:2015, que establece los requisitos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, hace referencia al enfoque al cliente, no obstante, en la medida en que el MTPE es una entidad pública que presta servicios con ese carácter, a efectos del presente manual y otros documentos que formen parte de este Sistema, entiéndase al “cliente” como “usuario” del MTPE y al “enfoque al cliente” como “enfoque al ciudadano”¹.

¹“(…) el ciudadano puede ser entendido correctamente como cliente en el campo administrativo público, en el sentido básico y neutral de ISO 9000: 2000 (3.3.5) como “la organización o persona que recibe un producto” y, más desarrolladamente, en el sentido de que es un usuario permanente, habitual, asiduo o periódico de

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 6 de 55

Con ello, aseguramos que se conozca el compromiso adquirido por el MTPE respecto a la satisfacción de sus usuarios: ciudadanos y jóvenes, trabajadores y empresas, servidores del MTPE entre otros; y se entienda el enfoque hacia el logro permanente de las directrices, lineamientos y objetivos que constituyen la Política de la Calidad, la cual enmarca y orienta el SGC.

CAPITULO 2: REFERENCIAS NORMATIVAS

En el presente Manual se utiliza las siguientes normas.

- ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

CAPITULO 3: TERMINOS Y DEFINICIONES

3.1 TERMINOS

La terminología de la cadena de suministros utilizada en este Manual es la indicada a continuación:



3.2 DEFINICIONES

En el presente Manual se utilizan los términos sobre calidad incluidos en la Norma ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

Adicionalmente se utilizan términos como:

- **USUARIO:** Comprende a los ciudadanos y jóvenes, trabajadores y empresas y servidores del MTPE.

3.3 ABREVIATURAS

- OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.
- ASGC: Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad

servicios públicos y de que (sin cancelar su derecho a exigirlos y recibirlos) los recibe a cambio de sus contribuciones fiscales personales y/o de las contribuciones que en su lugar y en solidaridad hace su sociedad de pertenencia (...)" (Luis F. Aguilar Villanueva, Gobernanza y Gestión Pública, México, 2006, Fondo de Cultura Económica, Pág. 355).

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 7 de 55

- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

CAPITULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

De acuerdo al alcance establecido en el presente Manual, los Órganos, Unidades Orgánicas y/o Programas responsables en brindar los servicios, revisan el entorno del proceso, con la finalidad de identificar los factores de éxito, así como los factores que afectan su capacidad para lograr los resultados planificados.

En cumplimiento de ello se ha elaborado el cuadro de Fortalezas, Debilidades (cuestiones internas), Oportunidades y Amenazas (cuestiones externas) y se ha establecido el **Formato de Análisis FODA (F-MC-01-02)**

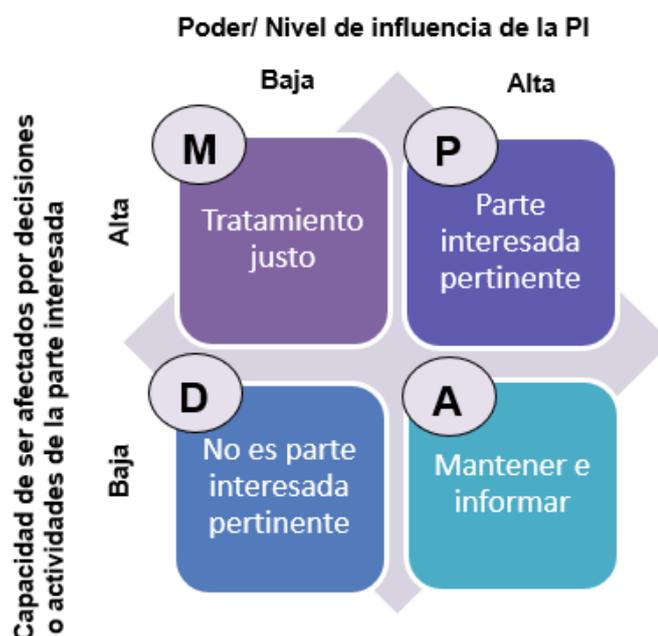
La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas anualmente y/o cuando la Alta dirección lo establezca y/o se genere un cambio mayor.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

De acuerdo al apartado 3.2.3 de la norma ISO 9000:2015, parte interesada es la persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Debido a ello los Órganos, Unidades Orgánicas y/o Programas responsables en brindar los servicios, identifican a los usuarios, propietarios, personas de una organización, proveedores, sindicatos, entre otros, con la finalidad de lograr un servicio de calidad y orientado a la excelencia.

A continuación, se muestra un gráfico con la metodología para determinar las partes interesadas pertinentes el cual considera dos aspectos: el poder/nivel de influencia de la Parte interesada y la capacidad de ser afectados por decisiones o actividades de la parte interesada. Es conveniente primero realizar una lista de todas las posibles partes interesadas y luego establecer la relevancia que cada una tiene en relación al Sistema de Gestión de Calidad.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 8 de 55



El Formato que se utiliza es “Identificación de Partes Interesadas” (F-PG-01-06) y la organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes anualmente y/o cuando la Alta dirección lo establezca y/o se genere un cambio mayor.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Bajo este marco regulatorio, se establece que el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en el MTPE cubre las actividades que se realizan en los Procesos del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales, Servicio de Bolsa de Trabajo, Servicio de Certificado Único Laboral – CERTIJOVEN / CERTIADULTO y Servicio de Orientación para el Emprendimiento que se realizan en la sede central AV SALAVERRY, 655. - JESUS MARIA (LIMA - Perú).

4.3.1 APLICABILIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad en el MTPE determina que el siguiente requisito de la norma ISO 9001:2015 **no es aplicable**:

- **Numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.** No es aplicable debido a que los servicios proporcionados por el MTPE están definidos por el marco normativo, no teniendo capacidad de diseñar nuevos productos.

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 9 de 55

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

El MTPE establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando su eficacia continuamente. El sistema gira en torno a la misión, visión, política de la calidad, objetivos de la calidad e indicadores de gestión; los cuales reflejan el compromiso que tiene el MTPE con la sociedad peruana.

✓ Enfoque del Sistema de Gestión de la Calidad

El MTPE presta servicios establecidos por Ley, considerando que no existe competencia suficiente en la prestación de estos servicios, y que los ciudadanos se ven obligados a acudir al ministerio, se hace necesaria la existencia de incentivos institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos.

Se requiere entonces, que el enfoque existente por oferta cambie a uno por demanda, centrado en la ciudadanía como usuario principal del servicio que se presta, siendo por tanto necesario definir las prioridades e intervenciones del MTPE a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal del ministerio el que se constituya como el agente de cambio, que impulsa las mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a estas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles.

✓ Manual de la CALIDAD

El MTPE cuenta con el presente manual de la calidad que incluye:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier no aplicabilidad.
- Información documentada de los procedimientos establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Esta descripción se hace mediante el Mapa de Procesos de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (**Anexo N°03 del presente manual**) y la interacción de cada uno de sus procesos se puede apreciar en el **Formato F-PG-01-07 "Formato de Interacción del Proceso"**.

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 10 de 55

CAPITULO 5: LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 GENERALIDADES

La Alta Dirección del MTPE hace expreso y público su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta para la implantación de la calidad en los servicios públicos, ya que representa una opción fundamental para la consolidación y fortalecimiento de la gestión pública. Ello requiere decisión política y una perspectiva sistémica, que genere una visión compartida que dirija los esfuerzos transformadores a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Para el efecto se adoptan e implementan los distintos documentos del proceso tales como: mapa de procesos, políticas y objetivos de la calidad, organigrama del sistema, manual de gestión de la calidad, manual de funciones, manual de procedimientos, planes, instructivos y formatos, entre otros.

En consecuencia, asegura la disponibilidad de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora permanente del Sistema de Gestión de la Calidad.

El compromiso de la dirección está enmarcado dentro de los principios y valores institucionales y conforme a las normas legales vigentes y demás disposiciones de carácter interno, y de acuerdo a la Misión, Visión y Política.

5.1.2 ENFOQUE AL CIUDADANO

El MTPE asegura que los requisitos relacionados con la prestación del servicio, se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario.

Sistema de comunicación con el usuario

El MTPE cuenta con canales de comunicación que le permiten tener contacto permanente con los usuarios, como:

- Portal institucional: <https://www.gob.pe/mtpe>

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 11 de 55

- Central de citas en Línea: <http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>
- Una Central Telefónica: 630-6000/630-6030
- Un libro de reclamaciones (físico y electrónico)
- Boletines
- Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Flickr).

5.2 POLÍTICA

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es el organismo rector en materia de Trabajo y Promoción del Empleo. Asume el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de Ciudadanos, Trabajadores y Empresas en el ámbito de los derechos sociolaborales la promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento mediante el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua de sus procesos para contribuir al desarrollo socioeconómico del país con eficiencia, idoneidad, transparencia, responsabilidad y en un marco democrático de permanente diálogo social.

Con este propósito nos comprometemos como entidad pública a dedicar nuestros mejores esfuerzos y recursos para promover entre nuestros miembros los siguientes valores institucionales:

- a. Respeto: Mostrar consideración y buen trato a los miembros del MTPE y a nuestros/as ciudadanos/as.
- b. Probidad: Actuar con rectitud, honradez y honestidad, promoviendo la satisfacción de los intereses generales de la ciudadanía y de los/as usuarios/as del Ministerio.
- c. Eficiencia: Desarrollar las funciones en el menor tiempo posible, optimizando el uso de recursos disponibles del MTPE.
- d. Responsabilidad: Disposición y diligencia en el cumplimiento de funciones de forma oportuna. Ante situaciones extraordinarias, el servidor público puede realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 12 de 55

e. Vocación de servicio: Disposición permanente para dar oportuna y esmerada atención a los miembros del MTPE y a la ciudadanía.

f. Transparencia: Trabajar de forma responsable y ética, administrando la información correctamente y comunicando el quehacer institucional.

La Política de la Calidad es aprobada mediante Resolución Ministerial N° 321-2022-TR del 30 de noviembre de 2022 y difundida a todo el personal del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

En el MTPE está definida la organización, incluyendo las responsabilidades y autoridad en el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 308-2019-TR y en la documentación complementaria. (Anexo 1)

De acuerdo al Artículo 5 del Decreto Supremo N° 019-2019-TR, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), se establece como órganos de la Alta Dirección a:

- Despacho Ministerial
- Despacho Viceministerial de Trabajo
- Despacho Viceministerial de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
- Secretaria General.

En el MTPE para efectos del Sistema de Gestión de la Calidad se considera como Alta Dirección al Despacho de Secretaría General el cual demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 13 de 55

- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

El Despacho de Secretaria General convocara los órganos que conforman la Alta Dirección en el MTPE según sea necesario.

El Jefe(a) de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto es el Administrador del SGC quién aprueba las modificaciones de los procedimientos generales y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad como parte de la mejora continua.

El organigrama del MTPE se presenta en el **Anexo N°01** del presente manual.

CAPITULO 6: PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El MTPE y los programas gestionan los riesgos a través del **PG 06 IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (PG-06)** de los servicios indicados en el alcance del Manual y se registran en el **FORMATO MAPA DE RIESGOS (F-PG-06-01)** y **FORMATO TRATAMIENTO DE OPORTUNIDADES (F-PG-06-02)**. Las acciones tomadas para abordar los riesgos pueden conducir a la identificación de oportunidades de mejora como nuevas prácticas, nuevas alianzas, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de los usuarios.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

El MTPE y los programas revisan periódicamente los objetivos específicos en materia de gestión de la calidad, que despliegan los valores y principios de la política. Los objetivos se revisan generalmente con carácter anual, aunque es posible que el plazo de vigencia sea mayor y son registrados en el **Formato de Objetivos de Calidad del MTPE (F-OD-MC-01)**.

Al respecto, en este formato se establecen los siguientes aspectos:

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 14 de 55

- **Objetivos de calidad:** Los objetivos de calidad deben ser coherentes con la Política, suponer mejoras evidenciables y medibles.
- **Indicador:** Los objetivos son medibles a través de indicadores y sirve para poder interpretar lo que está ocurriendo, analizar tendencias y poder tomar decisiones.
- **Meta:** Valor al que se espera llegue un indicador.
- **Responsable:** El responsable del proceso es el responsable de la aprobación y el responsable del seguimiento es el Administrador del SGC y/o responsable del proceso.
- **Frecuencia de seguimiento:** El seguimiento puede ser de carácter mensual, cuatrimestral, semestral, anual u otro dependiendo del servicio.
- **Periodo de cumplimiento o evaluación:** El propósito de la evaluación es analizar los resultados del año y tomar otras acciones necesarias si no se lograron con el cumplimiento de objetivos.
- **Plan para alcanzar el objetivo:** En este apartado, se establece qué se va hacer a fin de cumplir con el objetivo y se indica los recursos que se requerirán y/o también puede evidenciarse en el Cronograma de Calidad.
- **Recursos:** En este apartado, se establece que recursos humanos, informáticos u otros insumos requeridos para el cumplimiento de objetivos

Mediante Resolución Ministerial N.º 321-2022-TR del 30 de noviembre de 2022 se aprueba el Objetivo General de la Política de la Calidad del MTPE que establece el marco estratégico y conductual para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad en el MTPE, con el compromiso de todos los trabajadores de la Institución en la búsqueda permanente de la plena satisfacción de los Ciudadanos, Trabajadores y Empresas, y con ello lograr su progreso en beneficio del desarrollo socioeconómico del país, en un marco democrático y de diálogo social.

Asimismo, establece los siguientes Objetivos Específicos:

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01.- Implementar un modelo de gestión de la calidad en el MTPE.

ESTRATEGIA: Adoptar la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2015, para la prestación de servicios con estándares de calidad en el MTPE.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 15 de 55

- Implementar y mantener los requisitos establecidos por la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2015.
- Realizar Auditorías Internas que aseguren la mejora continua del Sistema de Gestión la Calidad del MTPE
- Asegurar el cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad con entidades certificadoras.

OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 02.- Promover la cultura de la calidad en los funcionarios y trabajadores del MTPE.

ESTRATEGIA: Fortalecer la Capacidad de los funcionarios y trabajadores para promover y/o fortalecer la Gestión de la Calidad de Servicios en el MTPE.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

- Sensibilizar y Capacitar permanentemente al Personal del MTPE en materia de los compromisos de la Política de la Calidad y los objetivos de calidad asumidos por el Sistema de Gestión de la Calidad en el MTPE.
- Sensibilizar y Capacitar permanentemente al Personal del MTPE en materia de la Cultura de la Calidad, interpretación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, metodología de identificación de riesgos y oportunidades en la prestación de los servicios del MTPE y Gestión por procesos.

OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 03.- Fomentar desde la Alta Dirección el compromiso para conocer la satisfacción de nuestros usuarios y mejorar continuamente desde la opinión de los usuarios de los servicios del MTPE.

ESTRATEGIA: Dirigir y generar desde la Alta Dirección el compromiso en los órganos y unidades orgánicas del MTPE responsables normativos y de atención al público para conocer la satisfacción de nuestros usuarios y mejorar continuamente desde la opinión de los usuarios de los servicios del MTPE.

LÍNEA DE ACCIÓN:

- Asegurar que los responsables de los procesos y servicios en el MTPE apliquen una metodología para medir el grado de satisfacción de los usuarios como la de Cartas de Servicios, Norma Técnica de Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público u otra que les permita demostrar la metodología.
- Asegurar que los responsables de los procesos y servicios en el MTPE midan el grado de satisfacción de los usuarios que reciben prestaciones del MTPE con frecuencias definidas para mejorar continuamente desde las expectativas y necesidades de los usuarios.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 16 de 55

OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 04.- Promover el establecimiento de objetivos de calidad con relación a los atributos de calidad de cada servicio

ESTRATEGIA: Fomentar desde la Alta Dirección a través de la "revisión por la dirección" el control y revisión para asegurar que los responsables de los procesos y servicios en el MTPE establezcan objetivos de calidad con relación a los atributos de calidad de cada servicio a su cargo.

LÍNEA DE ACCIÓN:

- Asegurar que el informe de la Revisión por la Dirección que desarrolla el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad del MTPE sea revisado y fomente resultados por el Despacho de Secretaría General.
- Asegurar que los responsables de los procesos y servicios en el MTPE establezcan objetivos de calidad con relación a los atributos de calidad de cada servicio a su cargo, con frecuencias definidas.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cada unidad orgánica planifica sus actividades cada año en el “Plan Operativo Institucional”. Asimismo, cuando el MTPE determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada considerando los siguientes aspectos:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La disponibilidad de recursos.
- La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Los mismos que serán realizados por el MTPE en los documentos según sea el caso que haya originado el cambio.

CAPÍTULO 7: APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

El MTPE y los programas determinan y proporcionan los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 17 de 55

- Aumentar la satisfacción del usuario interno y externo.

Asegura la disponibilidad de los recursos incluidos en el presupuesto anual y multianual del Ministerio.

El MTPE y los programas planifican la provisión de recursos a través del establecimiento del “Plan Operativo Institucional”, así como también establece el “Plan Operativo Informático”.

También elaboran el “Plan Anual de Contrataciones” en el cual detalla la programación de los gastos durante el año, destinados a la adquisición de recursos para la institución.

7.1.2 PERSONAS

La Alta Dirección asegura que se identifican y que se encuentran disponibles los recursos esenciales tanto para la implementación de las estrategias, como para la consecución de los objetivos del MTPE, así como los recursos para la operación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para su cumplimiento el MTPE elabora el “Manual de Organización y Funciones” y los Programas cuentan con las fichas TDR de cada personal.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

El MTPE realiza mantenimiento permanente de las instalaciones físicas y equipamiento con el fin de identificar, suministrar y mantener la infraestructura adecuada para el funcionamiento normal de los procesos, actividad que está a cargo de la Oficina General de Administración a través del **proceso de Administración de los bienes**.

De igual forma, asegura la permanente revisión de sus equipos informáticos, servidores, redes y equipos de comunicación realizando el seguimiento permanente a la actividad de mantenimiento de equipos. Esta gestión es realizada por la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, mediante los **procesos de Gestión de Tecnologías de la Información**, de tal manera que permitan brindar atención en forma permanente y se pueda garantizar la capacidad operativa.

El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información establece la configuración mínima requerida por los equipos informáticos y sistemas de información, para mantener la continuidad en la prestación del servicio y para

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 18 de 55

determinar los equipos que deben actualizarse y/o renovarse. Asimismo, gestiona la realización de las copias de respaldo necesarias para conservar adecuadamente la información.

Por otra parte, los Programas designan a las Unidad de Organización con funciones en materia de tecnologías de la información como la dependencia encargada de mantener los recursos tecnológicos durante el proceso de almacenamiento y respaldo de la información.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

El MTPE y los Programas proporcionan y mantienen un ambiente adecuado para el desarrollo de las operaciones. Se cuenta con espacios de trabajo cómodos y limpios, iluminación adecuada, aire acondicionado, etc. los cuales son aspectos necesarios para el óptimo desempeño de los trabajadores.

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Cada órgano responsable de procesos utiliza los recursos destinados a cada órgano para el seguimiento y medición de los servicios a su cargo, el cual se realiza a través de encuestas de satisfacción.

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Se determina, mantienen y están disponibles los conocimientos requeridos para lograr la conformidad de los servicios brindados. Los conocimientos se encuentran disponibles en los procedimientos específicos, instructivos, manuales en físico y/o virtual a través de la página web. Cuando se realizan cambios en la documentación general relacionada al SGC, se comunica a los responsables a través de correo electrónico.

7.2 COMPETENCIA

El responsable del proceso de Gestión de los Recursos Humanos, de acuerdo a las necesidades transmitidas por las distintas áreas, establece el Plan Anual de Capacitación, en el cual se trabajan aspectos y oportunidades de capacitación y desarrollo de competencias que exigen los propósitos de mediano y largo plazo.

El Ministerio a través de la Oficina General de Recursos Humanos y en el caso de los programas a través de la Unidad de Organización encargada del proceso de Recursos Humanos tiene a su cargo dichas funciones:

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 19 de 55

- Selecciona, vincula y evalúa el recurso humano en función de los requisitos de: educación, experiencia, formación y habilidades requeridas para el mejor desempeño de los servidores.
- Mantiene los estándares de calidad que se establecen en los procedimientos del proceso de Gestión de los Recursos Humanos.
- Conserva los registros correspondientes a los expedientes de personal (legajos) así como los correspondientes a las capacitaciones realizadas.
- Evalúa la eficacia de las actividades de capacitación realizadas, de acuerdo a la naturaleza de las capacitaciones.

Para su cumplimiento se establece la Directiva General N°002-2017-MTPE/4, aprobado por la Resolución del Secretario General N°029-2017-TR/SG, “Lineamientos que regulan el proceso de selección y contratación administrativa de servicios-CAS, en la unidad ejecutora 001: Ministerio de Trabajo-Oficina General de Administración del Pliego 012: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

El personal es consciente de la importancia de sus actividades y responsabilidades asumidas para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, es por ello que se ejecutan talleres de capacitación y/o sensibilización.

De igual manera, se asegura como consecuencia del ingreso de nuevo personal, se toma conciencia de la Política de Calidad, objetivos, procedimientos y otros con la entrega de los mismos según el Manual de Inducción del servicio cuando aplique.

7.4 COMUNICACIÓN

La Alta Dirección asegura que se establezcan las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad a través de la **Matriz de Comunicación Interna y Externa (F-OD-MC-02)**. Asimismo, a continuación, se señala los documentos de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional que las partes interesadas deben considerar:

- Directiva General N°11-2016, aprobado por Resolución del Secretario General N°350-2016-TR/SG, “Directiva para el procedimiento en las actividades a ejecutar en materia de comunicación e imagen institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 20 de 55

- “Manual de Identidad Corporativa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”, aprobado por la Resolución del Secretario General N°067-2017-TR/SG.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES

La información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo incluye:

- El Manual de la Calidad (incorpora la Política de la Calidad).
- Los procedimientos generales.
- Los documentos específicos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.
- Los registros.
- Los documentos de origen externo.
- Grabaciones, fotos, imágenes, vídeos, MAPROS, etc.

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

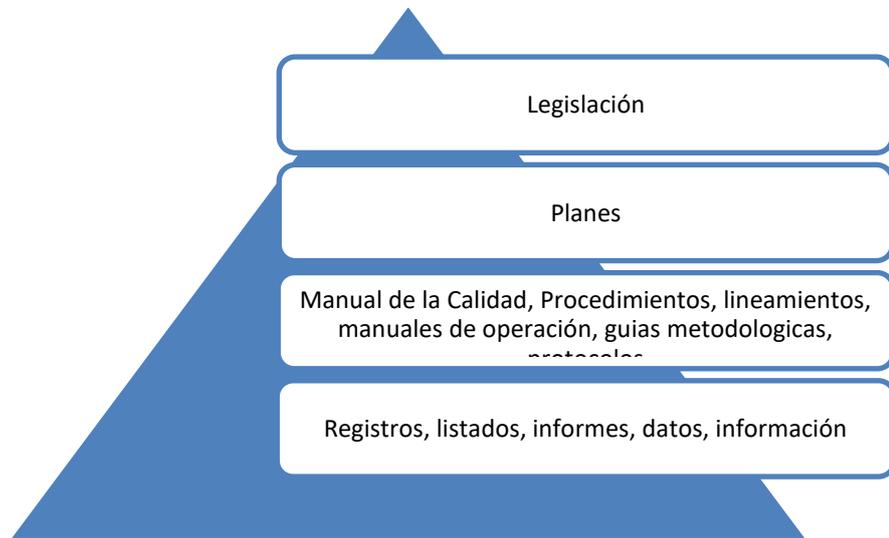
La estructura, formato, procedimiento de aprobación y el contenido mínimo de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra establecido en el procedimiento **PG-01: Procedimiento para la elaboración, actualización y control de la información documentada.**

La estructura de información documentada está definida en cuatro niveles de la siguiente manera:

- **Nivel 1:** Legislación aplicable a las entidades del sector público y legislación específica de sector de Trabajo y Promoción del Empleo.
- **Nivel 2:** Plan Estratégico Sectorial Multianual, Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional del MTPE.
- **Nivel 3:** Manual de Gestión de la Calidad, procedimientos, instructivos, guías metodológicas, manuales de operaciones y protocolos a los procesos del MTPE.
- **Nivel 4:** Registros, bases de datos, listados e información particular que brinda evidencia objetiva a la ejecución de los procesos del MTPE.

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 21 de 55

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se presenta en la siguiente figura:



7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad, así como los requisitos legales y reglamentarios se encuentra disponible en la página web del MTPE y de los Programas. Asimismo, se encuentra protegida porque el Administrador del SGC mantiene una copia de la información en medio electrónico.

El responsable del proceso y/o el Administrador del SGC controla y mantiene los documentos y registros del SGC para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y del funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con el **Procedimiento para la elaboración y control de documentos (PG-01)**. Asimismo, el Administrador del SGC y/o el responsable del proceso controla la información documentada de origen externa en el **Listado Documentos Externos F-PG-01-03**.

CAPITULO 8: OPERACIÓN

El MTPE asegura la operación eficaz y eficiente de los procesos, los mismos que se identifican en el **Mapa de Procesos incluido en el Anexo N° 03** de este Manual. En el referido mapa, se representan la secuencia e interacciones de dichos procesos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 22 de 55

Como resultado de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, se gestionan los procesos con el enfoque del ciclo P-H-V-A y el enfoque basado en procesos.

8.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El MTPE planifica las actividades de sus procesos misionales buscando la coherencia con sus Planes Estratégicos y el desarrollo de sus procesos, con el fin de ofrecer servicios de calidad, buscando la satisfacción del usuario y la mejora continua.

Esta planificación incluye lo siguiente:

1. La revisión permanente y la adecuación de los objetivos de la calidad.
2. La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos para la prestación de los servicios.
3. Actividades de verificación y seguimiento para los procesos, así como los criterios de aceptación del mismo.
4. Los registros de la calidad necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos.

8.2. REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo mantiene disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios de los servicios.

Da a conocer la Carta de Servicios a los usuarios a través de mecanismos de comunicación interna y externa: por medio de la página web (<https://www.gob.pe/mtpe>) y de encartes colocados en la sede central del Ministerio de Trabajo. Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de reuniones internas, del intranet institucional, banners y de periódicos murales. Asimismo, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en las páginas web antes indicadas.

Los usuarios del MTPE podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado a través del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la Sede Central de la Institución. La atención de estos reclamos se efectuará a través del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a cargo de la Oficina General de Recursos Humanos del MTPE, creado mediante Resolución Ministerial No. 159-2012-TR, con la finalidad de mejorar la calidad de atención al

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 23 de 55

ciudadano y la gestión administrativa de las denuncias y reclamos que éstos interpongan, así como para fomentar la cultura de probidad y ética.

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

Los requisitos relacionados con los servicios se prestan de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos, Manual de Procedimientos, Manuales de Operaciones, Directivas, Protocolos, Cartas de Servicio, acuerdos, reglamentos, directivas, resoluciones y demás documentación vinculada.

8.2.3 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

La revisión de los requisitos relacionados con los servicios es realizada mediante la revisión de los documentos, los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios, los requisitos no establecidos por el usuario y los requisitos especificados por el usuario.

8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

El MTPE asegura que cuando se cambien los requisitos para los servicios la información pertinente sea modificada, mediante el Control de Cambios especificado en el Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos, PG-01.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO

NO APLICA

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. GENERALIDADES

La definición de los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores y/o contratistas que afectan la calidad del servicio prestado por el MTPE, se realizan de acuerdo a la Normativa establecida en la Ley de Contrataciones del Estado y documentación complementaria.

La Oficina General de Administración y en el caso de los programas la unidad gerencial que tenga a su cargo dichas funciones es responsable de la gestión de las compras de los bienes, servicios y obras, incluyendo la evaluación y selección de proveedores y terceros conforme a las normas legales establecidas.

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 24 de 55

Asimismo, se incorporó el Formato de evaluación de proveedores (F-OD-MC-04) a fin de que el área usuaria pueda evaluar el desempeño de los proveedores críticos que afectan su servicio. Los criterios de evaluación, así como cualquier otra información pertinente que se especifique en el formato de evaluación de proveedores son referenciales y cada responsable del servicio puede modificarlo de acuerdo con el contexto del servicio.

8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

El MTPE verifica los bienes y servicios prestados por los proveedores a través la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Oficina General de Administración y en el caso de los programas la unidad gerencial que tenga a su cargo dichas funciones define los controles que pretende a aplicar a un proveedor externo mediante los términos de referencia para la contratación en caso corresponda.

8.4.3. INFORMACION DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

En el MTPE para la adquisición de bienes y servicios, la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Oficina General de Administración debe considerar los requisitos para la aprobación del bien adquirido o la contratación del servicio en los términos de referencia.

En el caso del servicio de orientación para el Emprendimiento, no se utiliza el formato de evaluación de proveedores; sin embargo, se entrega una encuesta de satisfacción a los usuarios que participan en el taller de emprendimiento a fin de que puedan evaluar a los profesores y las capacitaciones.

8.5. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

8.5.1 CONTROL DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios se prestan de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos, Manual de Procedimientos, Manuales de Operaciones, Directivas, Protocolos, Cartas de Servicio, acuerdos, reglamentos, directivas, resoluciones, MOF, términos de referencia y demás documentación vinculada.

El control de la prestación de los servicios de cada proceso, se encuentra definido en los documentos correspondientes a cada uno de ellos.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LOS SERVICIOS

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 25 de 55

La identificación de los usuarios de los servicios de Bolsa de Trabajo, Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN-CERTIADULTO) y Orientación para el Emprendimiento se realiza desde que el usuario reserva su cita virtual en la plataforma de citas en línea, para lo que se le solicita sus datos personales que permitirán su identificación.

La identificación y trazabilidad del servicio de Absolución Telefónica de consultas laborales se realiza por medio del número telefónico del usuario y la coordinadora de la DCDL se encarga de monitorear las llamadas en el sistema de Asternic pro en tiempo real y puede acceder a los reportes del sistema, así como escuchar las grabaciones.

En el caso de la absolución de consultas telemáticas, el usuario brinda su número de DNI y su correo electrónico cuando realiza una consulta y el consultor identificado con un número único puede obtener los reportes del Sistema telemático.

Por último, en el caso de los Programas, estos tienen identificadas las salidas de los servicios a través de registros, fichas, resultados de sus sistemas u otros documentos; de tal manera, que se pueda realizar el seguimiento y dar una respuesta adecuada y oportuna a los requerimientos.

8.5.3 PROPIEDAD DEL CLIENTE

En el servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales, se comunica a los usuarios que sus datos personales serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas y su confidencialidad estará garantizada de conformidad con lo definido en la Ley.

8.5.4 PRESERVACION

En cuanto a las consultas telemáticas del Servicio de Absolución de Consultas Laborales, estas se encuentran almacenadas en una base de datos y el tiempo de almacenamiento es permanente, además se realizan backup diariamente.

En el servicio de CERTIJOVEN, se preservan los códigos de CERTIJOVEN.

En el servicio de Bolsa de Trabajo y servicio de Orientación para el emprendimiento se preserva la base de datos Empleos Perú.

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 26 de 55

Las actividades posteriores a la prestación del servicio, están indicadas en los respectivos procedimientos específicos y el marco normativo aplicable. Se considera:

- a) Requisitos legales y reglamentarios.
- b) Consecuencias potenciales no deseadas, asociadas al servicio brindado.
- c) Naturaleza, uso y vida útil de los servicios.
- d) Requisitos del usuario.
- e) Retroalimentación del usuario.

Servicio	Actividades posteriores a la entrega
Certificado Único Laboral-CERTIJOVEN	<ul style="list-style-type: none"> ● Preguntas frecuentes en la página de empleos Perú. ● La vida útil del CERTIJOVEN tiene una duración de 3 meses y el usuario luego de acercarse por primera vez al MTPE, puede descargar el CERTIJOVEN las veces que sea necesario.
Bolsa de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Preguntas frecuentes en la página de empleos Perú.
Servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Retroalimentación del usuario: La coordinadora del Servicio de Absolución de Consultas Laborales llama a los usuarios que no están conformes con la amabilidad de la atención telefónica y/o precisión de la respuesta telemática a fin de conocer el motivo por el cual se obtuvo una calificación baja en los indicadores.
Servicio de Orientación para el Emprendimiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Se brinda el correo electrónico del ponente a los usuarios a finalizar el taller a fin de que los usuarios puedan contactarse con el profesor y realizar sus consultas.

8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 27 de 55

La revisión y control de cambios en la prestación del servicio, para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos, se especifican en los manuales, procedimientos específicos e instructivos respectivos.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este apartado se ha considerado en el apartado 9.1.1 dado que el MTPE establece los mismos criterios para la medición y seguimiento para sus procesos los cuales tienen como producto final un servicio.

8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Cada órgano/unidad orgánica responsable del proceso, asegura que las actividades y servicios que no sean conformes con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se identifican y controlan para prevenir su generación u otorgamiento no intencional, para lo cual ha establecido el Procedimiento de hallazgos (PG-03), en este documento se describen las actividades para las salidas no conformes. La Oficina de Organización y Modernización en su calidad de Administrador del Sistema de Gestión de Calidad ha propuesto un formato general denominado Formato de salidas no conformes F-PG-03-01; sin embargo, como cada servicio es único se ha considerado aceptar informes u otros formatos en el cual se demuestren la identificación de la salida no conforme, la descripción, el tratamiento, el responsable del tratamiento y la fecha de ejecución.

CAPITULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 GENERALIDADES

El MTPE planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, el MTPE ha implementado el seguimiento y medición de los procesos y servicios a través de:

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 28 de 55

- Indicadores de Gestión, que son medidos en todos los procesos relevantes, con el fin de demostrar su capacidad de alcanzar los resultados planificados.
- Cumplimiento de los compromisos definidos en las Cartas de Servicio.
- Mediciones mediante la metodología de usuario incógnito.

En cada caso, existen procedimientos de seguimiento y medición que establecen las particularidades de cada proceso o en todo caso cualquier otra información documentada que evidencie este requisito.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se deben adoptar correcciones o acciones correctivas necesarias y formular estrategias a seguir para asegurar la conformidad de los procesos, productos y servicios entregados, aplicando el Procedimiento de hallazgos.

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El MTPE en el Sistema de Gestión de la Calidad, ha señalado un compromiso con la satisfacción del usuario en su política de la calidad, que se ve reflejado a través de los objetivos de la calidad y de los compromisos con los ciudadanos publicados en las Cartas de Servicios.

El MTPE adelanta la medición de la satisfacción de los usuarios con la finalidad de conocer, identificar e interpretar las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, promoviendo el desarrollo de acciones que garanticen el mejoramiento continuo en la prestación de servicios.

La satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados se mide a través de encuestas de satisfacción del usuario. Es una encuesta formal virtual aplicada a todos los usuarios que se atienden a través de la plataforma de citas en línea y talleres internos para conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios del MTPE.

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El Administrador del SGC determina, recopila y analiza los datos apropiados que surgen por el seguimiento y la medición y por cualquier otra fuente pertinente a cargo de los Órganos, Unidades Orgánicas del MTPE y los Programas.

El análisis de datos proporciona información sobre:

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 29 de 55

- a) La satisfacción del cliente.
- b) La conformidad de los productos y servicios.
- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad
- g) El desempeño de los proveedores externos

9.2 AUDITORIA INTERNA

El MTPE ha establecido el **Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad PG-05** donde se garantiza la planeación, ejecución y seguimiento del proceso de auditorías internas a través de la elaboración y aplicación de programas y planes de auditoría de calidad, la elaboración de reportes de auditoría y la identificación de áreas de oportunidad, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es Conforme con las actividades planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC establecidos por el MTPE.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz el SGC.

Para la planificación de las auditorías, el MTPE elabora el **Programa de Auditorías Internas del SGC F-PG-05-01** tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar y en el **Plan de Auditoría Interna F-PG-05-03** se define el alcance de la auditoría, los objetivos, la fecha, el lugar y el equipo auditor.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría para el cual el MTPE registra a los auditores internos bajo los criterios establecidos en el **Registro de Auditores Internos F-PG-05-02**.

Posteriormente, el auditor audita los servicios definidos en el alcance y, de ser el caso, registra los hallazgos (no conformidades, observaciones y/o oportunidades de mejora) en el **Informe de auditoría F-PG-05-04**.

Los órganos y unidades orgánicas responsables del proceso que esté siendo auditada aseguran de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y los resultados de la verificación.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 30 de 55

9.3.1 GENERALIDADES

La función “Revisión por la Dirección”, que es la actividad de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, es realizada por el Administrador del SGC en coordinación con los responsables dentro del alcance. Esta actividad se realiza anualmente y/o cuando sea necesario con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo, el informe de revisión por la dirección debe presentarse a la Alta Dirección.

En la revisión se evalúan la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, las oportunidades de mejora y necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y los Programas.

Los resultados de la revisión se registran en **Formato de la Revisión por la Dirección F-MC-01-01**.

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DE ENTRADA	<ul style="list-style-type: none"> Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previa. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC. Información sobre el desempeño y eficacia del SGC. Adecuación de los recursos. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades. Las oportunidades de mejora.
-------------------------------	--

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 31 de 55

INFORMACION DE SALIDA

Las oportunidades de mejora
cualquier necesidad de cambio en el sistema de
gestión de la calidad.
Las necesidades de recursos.

CAPITULO 10: MEJORA

10.1 GENERALIDADES

El MTPE llevará a cabo las acciones para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades, evitar su repetición y asegurar que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas se ha establecido el Procedimiento de hallazgos PG-03 y el formato de solicitud de acciones correctivas (F-PG-03-02). En este procedimiento de se define requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades.
- b) Determinar las causas de la no conformidad.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implantar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas
- f) Revisar las acciones tomadas.

10.3 MEJORA CONTINUA

El MTPE mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la medición de indicadores de gestión; seguimiento a los Objetivos de la Calidad; de la revisión por la Dirección; de la recolección, tabulación y análisis de encuestas,

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 32 de 55

sugerencias, quejas y/o reclamos de los usuarios y; de la ejecución de auditorías internas programadas.

La Oficina de Organización y Modernización considera estos resultados para la implementación de acciones de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 33 de 55

CONTROL DE CAMBIOS

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
01	Anexo 4: Interacción del proceso de Absolución Telefónica y telemática de Consultas laborales.	02	10 abril 2015	Equipo Técnico de Comité de Gestión de la Calidad.
02	a) Modificación del numeral 1.2. "Alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad", se amplía el alcance del sistema de gestión de la calidad incluyendo los procesos de los servicios de Bolsa de Trabajo" y "Certificado Único Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo". b) Inclusión del Anexo N° 05: Interacción del Proceso de Bolsa de Trabajo. c) Inclusión del Anexo N° 06: Interacción del Proceso de Certificado Único Laboral.	03	Marzo 2016	Equipo Técnico de Comité de Gestión de la Calidad.
03	En el apartado 3.5 de la revisión por la Dirección: a) Se modificó el texto: "Los resultados de la revisión se registran en el acta correspondiente" por "Los resultados de la revisión se registran en Formato de a Revisión por la Dirección (F-MC-01-01)". b) Se cambió la información de entrada para la revisión por la dirección: resultados de auditorías internas por resultados de auditorías, también se eliminó seguimiento de los objetivos de calidad dado esta revisión de los objetivos se realiza en el desempeño de los procesos.	04	Abril 2016	Equipo Técnico de Comité de Gestión de la Calidad
04	En el segundo párrafo del apartado 3.2 se modificó con el texto: " <i>El MTPE revisa periódicamente los objetivos específicos en materia de gestión de la</i>	04	08/04/2016	Equipo Técnico de Comité de Gestión de la Calidad.

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 34 de 55

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
	<i>calidad, que despliegan los valores y principios de la política. Los objetivos se revisan generalmente con carácter anual, aunque es posible que el plazo de vigencia sea mayor”</i>			
05	Se alineó los ítems del manual de la calidad con los requisitos de la norma ISO 9001, que permita la fácil ubicación de los cumplimientos definidos para cada requisito de la norma.	05	14/04/2016	Equipo Técnico de Comité de Gestión de la Calidad.
06	Se mejoró la caracterización del proceso de Certificado Único Laboral identificando todos los pasos del procedimiento específico de CUL.	05	14/04/2016	Equipo Técnico de Comité de Gestión de la Calidad.
07	Se ha incluido el apartado “comunicación con el usuario”	06	20/04/2016	Jessica Lopez Salcedo
08	Se alineó los ítems del manual de la calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, que permita la fácil ubicación de los cumplimientos definidos para cada requisito de la norma.	07	16/03/2016	OOM
09	En el apartado 4.1 se incluyó el texto: <i>“En cumplimiento de ello se ha elaborado el cuadro de Fortalezas, Debilidades (cuestiones internas), Oportunidades y Amenazas (cuestiones externas), se ha establecido el formato de Análisis FODA (F-MC-01-02).</i>	08	26/09/2018	OOM
10	En el apartado 4.2 se incluyó en texto: <i>“Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos pertinentes de éstas partes interesadas para el</i>	08	26/09/2018	OOM

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 35 de 55

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
	<i>Sistema de Gestión de Calidad. Esta determinación se puede apreciar en el formato F-PG-01-06 "Identificación de Partes Interesadas".</i>			
11	En el apartado 4.4 se incluye el texto: <i>"Esta descripción se hace mediante el Mapa de Procesos de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Anexo N°03 del presente manual) y la interacción de cada uno de sus procesos se puede apreciar en el formato F-PG-01-07 "Formato de Interacción del Proceso".</i>	08	26/09/2018	OOM
12	En el apartado 5.1.1 se eliminó la <i>"ficha de interacción del proceso"</i> .	08	26/09/2018	OOM
13	En el apartado 5.1.2: <ul style="list-style-type: none"> ● Se modificó el texto: <i>"https://www.trabajo.gob.pe"</i> por el texto <i>"https://www.gob.pe/mtpe"</i>. ● Se incluyeron las redes sociales: Instagram, YouTube y Flickr. 	08	26/09/2018	OOM
14	En el apartado 5.3: <ul style="list-style-type: none"> ● Se modificó el texto: <i>"https://www.trabajo.gob.pe"</i> por el texto <i>"https://www.gob.pe/mtpe"</i>. Se incluyó el texto: <i>"El organigrama del MTPE se presenta en anexo N°01 del presente manual"</i>. 	08	26/09/2018	OOM

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 36 de 55

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
15	En el apartado 6.2 se incluye el texto <i>“Se registran estos objetivos en el F-OD-MC-01, Formato de Objetivos de Calidad del MTPE”.</i>	08	26/09/2018	OOM
16	En el apartado 7.1.1 se incluyen los siguientes textos <ul style="list-style-type: none"> ● <i>El MTPE planifica la provisión de recursos a través del establecimiento del “Plan Operativo Institucional”, así como también establece el “Plan Operativo Informático”.</i> ● <i>También elabora el “Plan Anual de Contrataciones” en el cual detalla la programación de los gastos durante el año, destinados a la adquisición de recursos para la institución.</i> 	08	26/09/2018	OOM
17	En el apartado 7.1.2 se incluye en texto <i>“Para su cumplimiento el MTPE elabora el “Manual de Organización y Funciones.”</i>	08	26/09/2018	OOM
18	En el apartado 7.2 se incluye el texto: <i>“Para su cumplimiento se establece la Directiva General N°002-2017-MTPE/4, aprobado por la Resolución del Secretario General N°029-2017-TR/SG, “Lineamientos que regulan el proceso de selección y contratación administrativa de servicios-CAS, en la unidad ejecutora 001: Ministerio de Trabajo-Oficina General de Administración del Pliego 012:</i>	08	26/09/2018	OOM

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 37 de 55

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
	<i>Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.”</i>			
19	<p>En el apartado 7.4 se incluye el texto “Estos procesos se realizan a través de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, el cual ha formulado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Directiva General N°11-2016, aprobado por Resolución del Secretario General N°350-2016-TR/SG, “Directiva para el procedimiento en las actividades a ejecutar en materia de comunicación e imagen institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”.</i> ● <i>“Manual de Identidad Corporativa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”, aprobado por la Resolución del Secretario General N°067-2017-TR/SG.</i> 	08	26/09/2018	OOM
20	En el apartado 8.2.4 se incluye en texto: “El MTPE asegura que cuando se cambien los requisitos para los servicios la información pertinente sea modificada, mediante el Control de Cambios especificado en el Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos, PG-01.	08	26/09/2018	OOM
21	Se modificó el logo del MTPE.	08	30/01/2019	OOM

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 38 de 55

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
	<p>Se amplía el alcance al Servicio de Orientación para el Emprendimiento y al Procedimiento de Conciliación Administrativa Laboral.</p> <p>Se modifica el punto 6.1.3 planificación de los cambios y se agrega el formato de solicitud para crear, modificar, retirar documento.</p> <p>Se agrega en el punto 7.1.2 las fichas TDR que tiene el Programa Impulsa.</p> <p>En el apartado 7.1.3 se agrega información relacionada al Programa Impulsa.</p> <p>En el apartado 7.1.6 se agregó lo siguiente:</p> <p>“Cuando se realizan cambios en la documentación general relacionada al SGC, se comunica a los responsables a través de correo electrónico”.</p> <p>El apartado 7.2 se incluye el Programa Impulsa.</p> <p>En el apartado 7.4 se incluye la matriz de comunicación interna y externa.</p> <p>Se elimina el término acciones preventivas en el Manual del SGC.</p> <p>Se agrega en el apartado 8.2.3 lo siguiente: “los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios, los requisitos no establecidos por el usuario y los requisitos especificados por el usuario”.</p>			

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 39 de 55

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
	<p>Se agrega en el apartado 8.4.2 lo siguiente:</p> <p>“En el caso de los programas la unidad gerencial que tenga a su cargo dichas funciones define los controles que pretende a aplicar a un proveedor externo mediante los términos de referencia para la contratación de una Entidad capacitadora (ECAP) o Centro de Certificación de competencias Laborales (CCCL)”.</p> <p>Se agrega en el apartado 8.4.3 lo siguiente:</p> <p>“En el caso del Programa Impulsa, el área de certificación de competencias Laborales, la Unidad Gerencial de emprendimiento y/o el área de Capacitación Laboral comunican a los proveedores externos a través de los términos de referencia sus requisitos para la aprobación del personal calificado, equipos, interacciones del proveedor externo con el Programa Impulsa, aprobación del servicio y el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte del Programa Impulsa.”</p> <p>Se incluye en el apartado 9.1.2 el “Informe de auditoría F-PG-05-04”.</p> <p>En el apartado 9.1.3,9.3.2 y 9.3.3 se incluyen algunos temas de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.</p>			

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 40 de 55

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
	<p>En los anexos se incluyen los mapas de procesos los servicios que ofrece el Programa Impulsa Perú.</p> <p>En el apartado 7.5.3 se agregó el responsable del proceso.</p>			
22	<p>Se actualizó la interacción del proceso de Bolsa de trabajo.</p> <p>Se cambió la denominación del nombre de Certificado Único Laboral a CERTIJOVEN.</p>	8.0	21/03/2019	OOM
23	<p>En el apartado 4.1 y 4.2 se agregó que la organización realiza el seguimiento y la revisión de la información anualmente y/o cuando la Alta dirección lo establezca y/o se genere un cambio mayor.</p> <p>En el apartado 8.4.1 se agrega el nuevo formato Evaluación de proveedores (F-OD-MC-04).</p> <p>Se modificó el artículo 2 del punto 5.3.</p> <p>Se actualizó el mapa de interacción del proceso del servicio de Absolución Telefónica y Telemática de consultas laborales y CERTIJOVEN.</p> <p>Se actualizaron los procedimientos generales del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	8.0	22/04/2019	OOM
24	<p>Se incluye el numeral 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición; ya que, la</p>	8.0	26/04/2019	OOM

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 41 de 55

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
	técnica del cliente misterioso es una forma de medición.			
25	Se elimina el buzón de sugerencias del MTPE en el apartado 5.1.2.	9.0	06/05/2019	OOM
26	Se modificó el apartado 9.3.1 Generalidades de la revisión por la dirección.	9.0	14/05/2019	OOM
27	Se actualizó el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.	10.0	17/05/2019	OOM
28	Se actualizó el punto 8.5.1 identificación y trazabilidad de los servicios. Se modificó el punto 7.5 información documentada.	10.0	17/05/2019	OOM
29	Se agregó información en el punto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	10.0	17/05/2019	OOM
30	<ul style="list-style-type: none"> - Se agrega información en el punto 8.4.1 considerando que el contenido del formato de evaluación del proveedor está sujeto al contexto de cada servicio. - Se incluye información en el punto 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. - Se agregó información en el punto 8.4.3 Información de los proveedores externos. - Se actualizó el punto 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. - Se agregó la RM N° 083-2019-TR en el punto 5.3. 	10.0	28/05/2019	OOM

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 42 de 55

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
	- Se actualizaron los puntos 8.5.2,8.5.3,8.5.4 y 8.5.5 para una mejor comprensión de los requisitos de la norma de acuerdo con servicios considerados dentro del alcance.			
31	Se actualizo el apartado 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	11.0	12/03/2021	OOM
32	Se retiró la técnica de cliente misterioso y al programa Impulsa Perú	12.0	15/12/2022	OOM

ANEXOS

- ✓ Anexo N° 01: Organigrama del MTPE.
- ✓ Anexo N° 02: Organigrama funcional del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Anexo N° 03: Mapa de Procesos del MTPE.
- ✓ Anexo N° 04: Interacción del Proceso de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales.
- ✓ Anexo N° 05: Interacción del Proceso de Bolsa de Trabajo.
- ✓ Anexo N° 06: Interacción del Proceso de CERTIJOVEN.
- ✓ Anexo N° 07: Interacción del proceso Servicio de Orientación para el Emprendimiento

 PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-01
		Versión: 12.0
		Fecha: 14/12/2022
		Página: 43 de 55

Anexo N° 01

Organigrama del MTPE



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

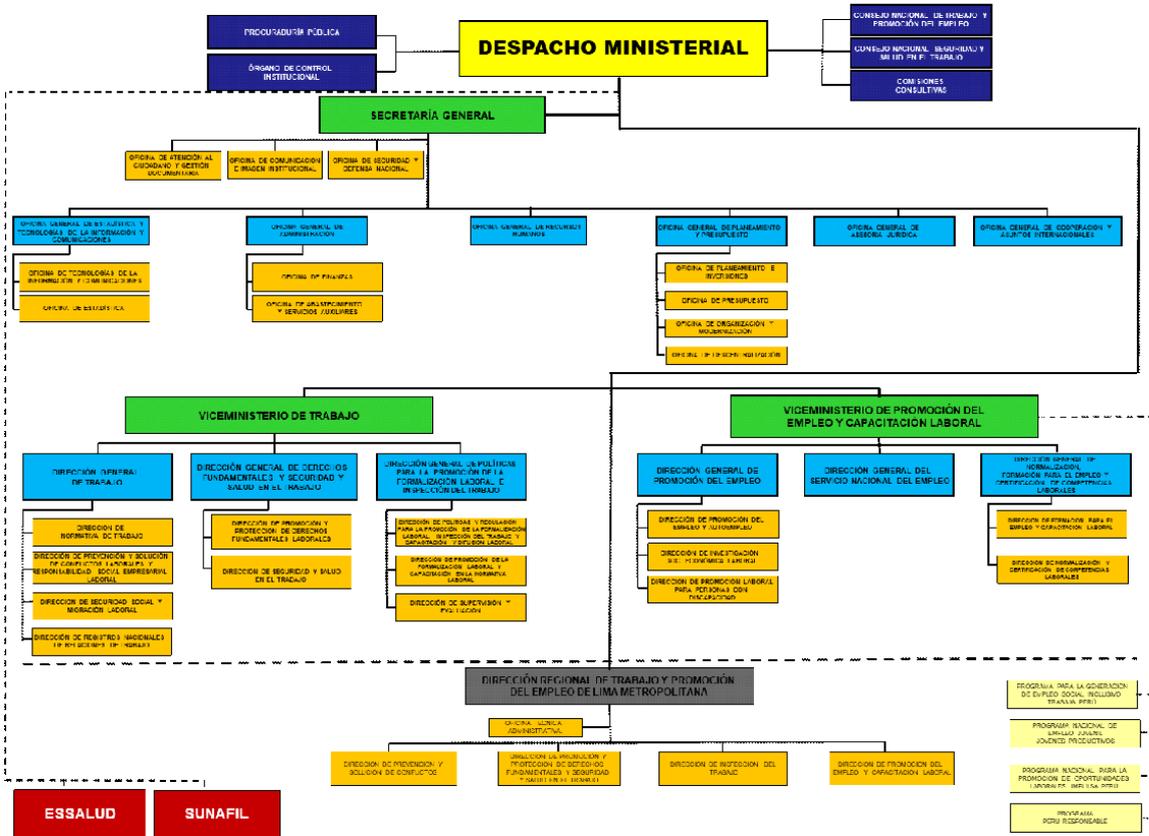
Código: MC-01

Versión: 12.0

Fecha: 14/12/2022

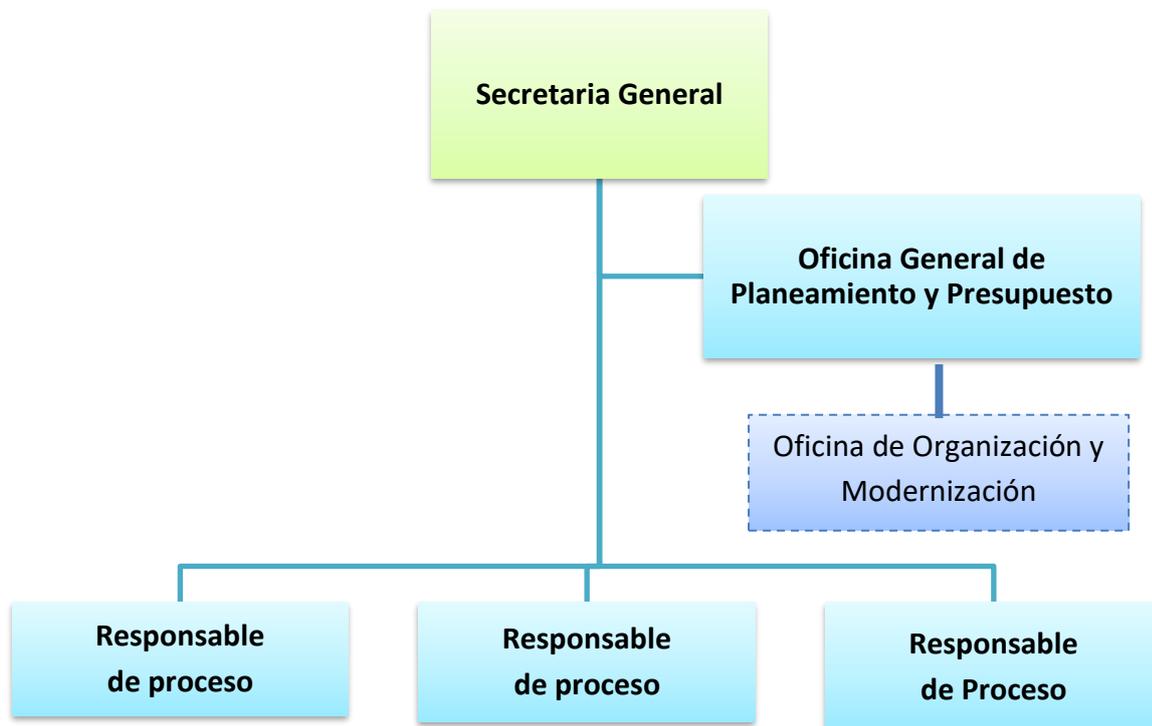
Página: 44 de 55

Anexo ORGANIGRAMA DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO



Anexo N° 02

Organigrama Funcional del Sistema de Gestión de la Calidad



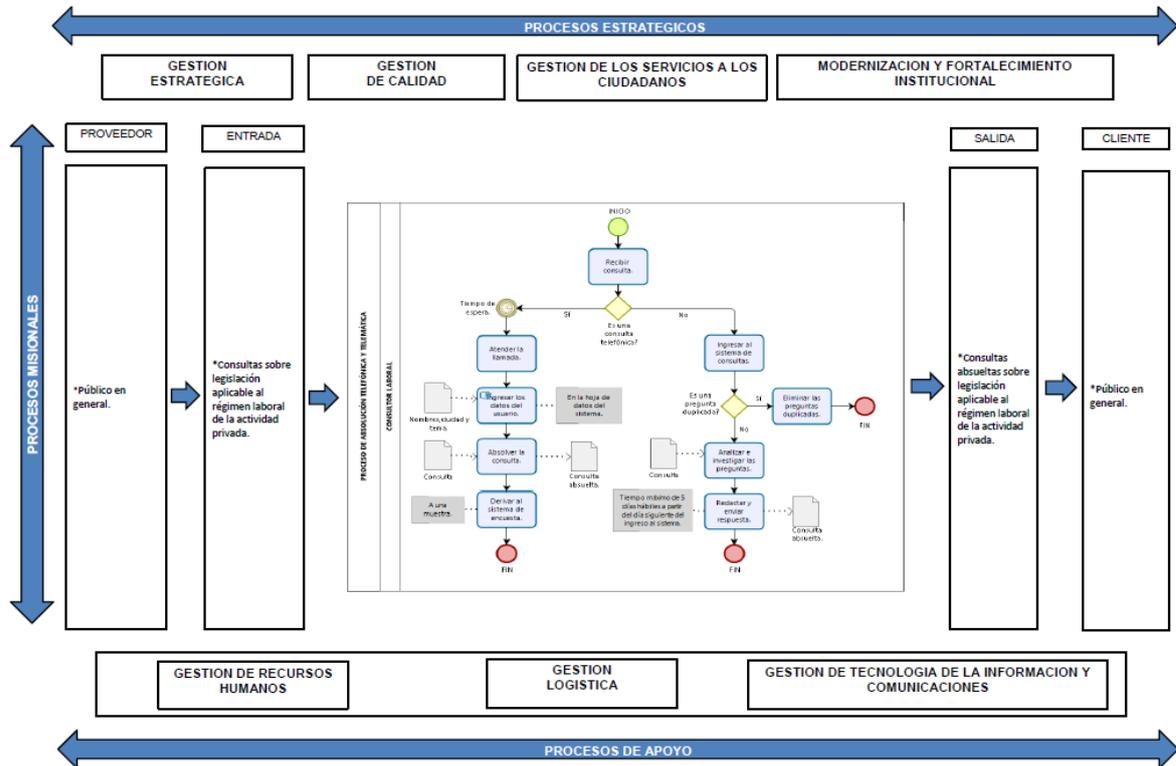
Anexo N° 03

Mapa de Procesos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



Anexo N° 04

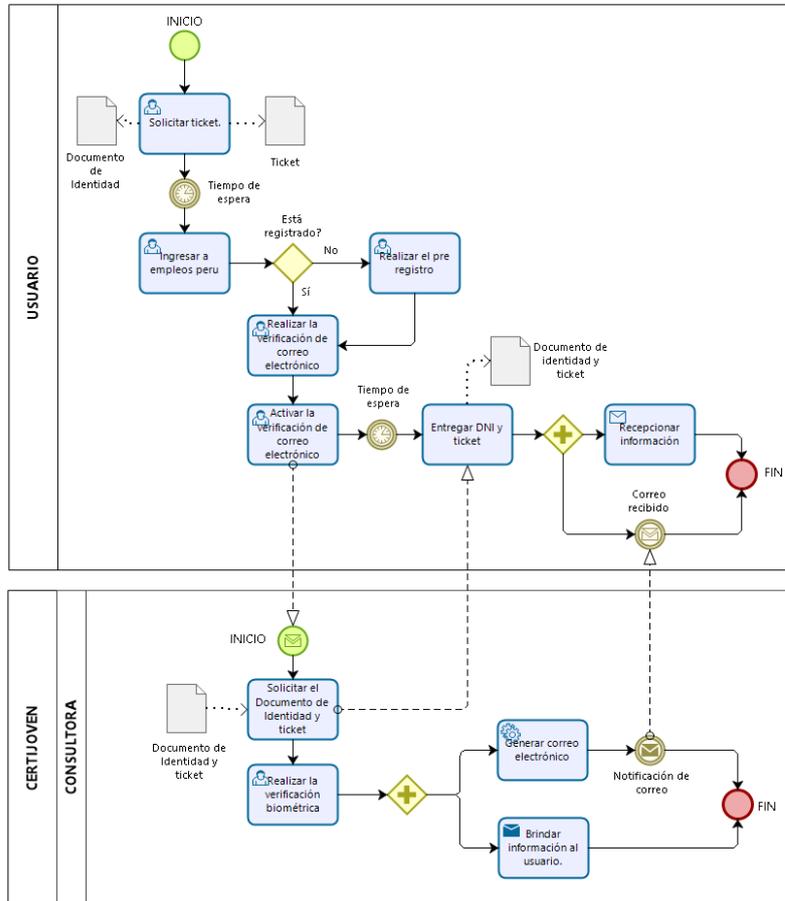
Interacción del Proceso Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales



Anexo N° 05

Interacción del Proceso Servicio de Bolsa de Trabajo

Interacción del Proceso Servicio de Certificado Único Laboral para jóvenes - CERTIJOVEN



Anexo N° 07

Interacción del proceso Servicio de Orientación para el Emprendimiento

