

## CASOS PRÁCTICOS

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se ha convertido en el primer ministerio peruano en conseguir la certificación de AENOR de Carta de Servicios de acuerdo con la Norma UNE 93200. *Absolución telefónica y telemática de consultas laborales y Módulo de atención de denuncias y reclamos* son los servicios, dirigidos al ciudadano, certificados.

# Primeros en Cartas de Servicios

**Jorge A. Rodríguez**  
Asesor del Despacho Ministerial  
**Joseph Ugarte**  
Asesor del Gabinete de Asesores Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Las Cartas de Servicios se han convertido para el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en un documento escrito con el que informa a los usuarios de los servicios que brinda, los derechos y obligaciones que les asisten y los compromisos que la institución asume para asegurarles una atención de calidad. Se trata de una apuesta por una mejora continua de los procesos para obtener resultados que repercutan en el bienestar de los usuarios. Estos servicios y sus cartas certificadas están a disposición de los ciudadanos a través de la página web [www.trabajo.gob.pe](http://www.trabajo.gob.pe).

Para implementar las Cartas de Servicios certificadas con AENOR, el MTPE siguió un proceso de mejora de la calidad de acuerdo al Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que dispone la modernización en el sector público con una serie de medidas, entre las que se encuentra el gobierno electrónico o la transparencia.

Estos documentos incluyen los objetivos del servicio, compromisos que asume el sector para obtener la

calidad, indicadores, formas de participación ciudadana, derechos y deberes de los ciudadanos respecto a estos servicios, así como información del mecanismo para presentar quejas y sugerencias sobre los servicios mencionados. En el caso del MTPE se trata de una herramienta de participación ciudadana que, a través de un documento público, accesible, sencillo y claro, proporciona a la ciudadanía toda la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio. Su objetivo principal es crear confianza y credibilidad impulsando la mejora y transparencia de los trámites y servicios públicos; y establecer medios que permitan un diálogo abierto con los ciudadanos.

### Orientación laboral

A través del servicio *Absolución telefónica y telemática de consultas laborales*, se absuelven las consultas de los trabajadores y empleadores sobre la legislación aplicable al régimen laboral de la actividad privada. Asimismo, se orienta a los usuarios sobre los

procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa de Trabajo. Este servicio se presta en el ámbito nacional y de forma gratuita. Para ello, cuenta con nueve abogados que responden una media de 12.500 consultas mensuales.

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la precisión de la respuesta telefónica, igual o superior al 80%; responder 2.700 consultas telefónicas por semana como mínimo; o responder el 100% de las consultas telemáticas en un plazo de cinco días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas son algunos de los compromisos que asume el MTPE para este servicio.

En los gráficos 1 y 2 se puede observar la evolución de algunos resultados desde la implementación de la Carta de Servicios en el ámbito de las consultas telefónicas atendidas y el nivel de satisfacción de las respuestas.

### Denuncias y reclamos

A través del *Módulo de atención de denuncias y reclamos* se atienden las



denuncias contra los trabajadores del MTPE, por actos u omisiones contrarios a la ética en el servicio público. Igualmente, se gestionan los reclamos derivados de la disconformidad de los usuarios por algún servicio brindado por esta administración. Este servicio está compuesto por una ventanilla de atención al público donde se reciben, verifican y tramitan las denuncias y reclamaciones de los ciudadanos.

Algunos de los compromisos que asume el MTPE para este servicio son dar respuesta al 100% de las denuncias y reclamos al correo electrónico señalado por el usuario en un plazo no mayor a 40 días hábiles (ver gráfico 3); alcanzar un grado de satisfacción global por el servicio brindado no menor al 70%; o responder a todas las quejas sobre el funcionamiento del servicio en un plazo máximo de 48 horas.

Además de las Cartas de Servicios, en el MTPE se han complementado las acciones que generan desarrollo en el ámbito de la cultura de calidad implantando las acciones que se explican a continuación. ►►

## ■ Ventajas de la certificación de Cartas de Servicios

Sin certificación (2012)	Con certificación (2013)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia al cambio de Mejoras / Proceso Gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de esta resistencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de conciencia de la calidad en el servicio al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor conocimiento de la calidad en el servicio al ciudadano.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de encuestas de necesidades y expectativas del usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una encuesta de necesidades por cada Carta de Servicios. Descubrimos que existen cuatro expectativas generales en todo servicio: tiempo, forma de atención, respuesta confiable y comunicación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de encuestas de satisfacción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una encuesta de satisfacción por cada Carta de Servicios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco apoyo a los Comités y Grupos de Mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se están integrando en la gestión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca comunicación entre áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unión de las áreas con un objetivo común.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo aislado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo por funciones (vertical).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo por procesos (horizontal y transversal).</li> </ul>



## CASOS PRÁCTICOS

### ► **Comité de Gestión de la Calidad**

Atendiendo a nuestra responsabilidad de inducir la modernización y el desarrollo administrativo en el MTPE, la Secretaría General está implementando el programa *Evaluación de la Gestión Pública - Servicios en el MTPE* a través de encuestas de satisfacción dirigidas a cada uno de los servicios que se prestan en el MTPE. Estas encuestas se monitorizarán por el Comité de Gestión de la Calidad, que se

encargará de captar la opinión y las sugerencias de los usuarios de los servicios que prestan las distintas oficinas y evaluarlas. El objetivo es poner en marcha medidas preventivas y correctoras, así como efectuar mejoras continuas de los procesos de cada servicio al ciudadano de forma permanente.

### **Guía Metodológica para la Elaboración e Implementación de Cartas de Servicios**

Esta guía tiene como objetivo ofrecer orientación en la elaboración e implementación de Cartas de Servicios en las entidades públicas. De esta manera

se da cumplimiento a uno de los objetivos fundamentales de la Vigésimo Cuarta Política Nacional y a la Décima Política Nacional de Obligatorio Cumplimiento para las entidades del gobierno nacional (D.S. 027-2007-PCM), lo mismo que al Decreto Supremo N° 109-2012-PCM publicado el 1 de noviembre de 2012 (Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública - anexo 2).

Asimismo, se llevarán a cabo talleres sobre los documentos necesarios que exige la Norma UNE 93200. El objetivo es asistir técnicamente a los funcionarios y profesionales responsables de elaborar Cartas de Servicios en las entidades públicas.

### **Guía para la Adecuada Atención al Ciudadano**

Está dirigida a todas aquellas personas que trabajan directamente con el

El objetivo de esta certificación es crear confianza y credibilidad impulsando la mejora y transparencia de los trámites y servicios públicos; y establecer medios que permitan un diálogo abierto con los ciudadanos

## LOS DATOS

Gráfico 1

### ■ Consultas telefónicas atendidas por semana

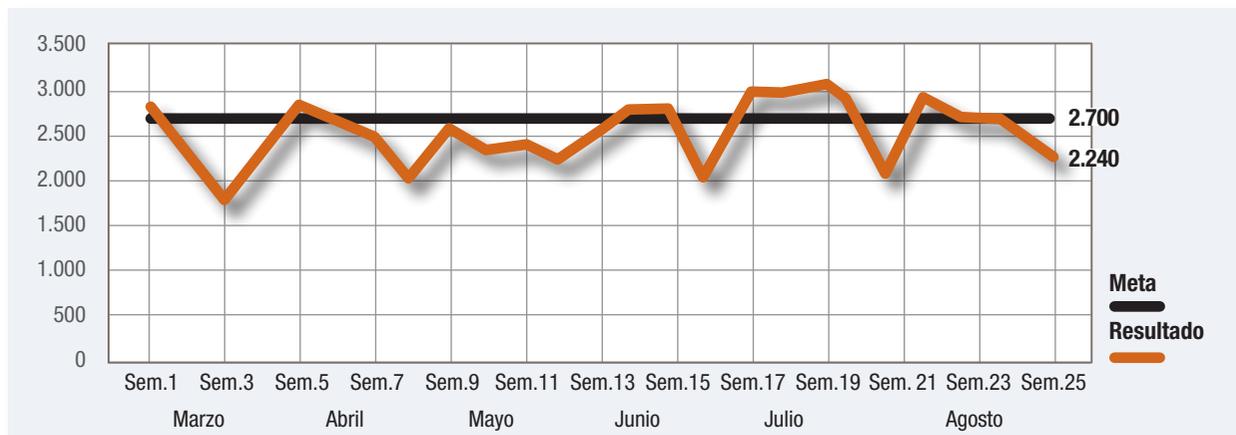


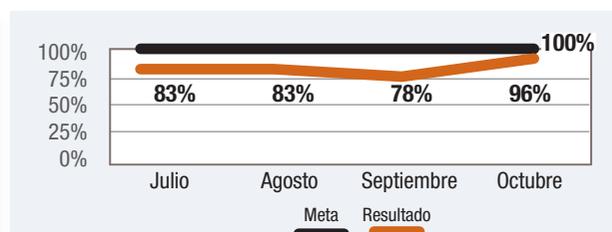
Gráfico 2

### ■ Nivel de satisfacción sobre la precisión de la respuesta telefónica



Gráfico 3

### ■ % de denuncias y reclamos respondidas en menos de 40 días hábiles



público y tienen como misión mejorar día a día la atención que presta en las diferentes oficinas de la Plataforma de Atención Ciudadana del MTPE en cualquiera de sus servicios. En él se recogen algunas directrices que deben seguir los empleados públicos de esta áreas relativos a la manera de relacionarse con la ciudadanía, empresas y otras organizaciones públicas o privadas.

#### Modelo de Evaluación de la Calidad en la Atención al Ciudadano

Este documento tiene como objeto presentar una serie de herramientas que permita obtener información para el establecimiento de acciones de mejora. Con este fin, se recomienda la utilización de estas herramientas ampliamente conocidas, como son la Autoevaluación y las Encuestas de



Satisfacción del Ciudadano. Además se apuntan otras posibles técnicas de recopilación de información, como el cuestionario de autodiagnóstico,

el cliente misterioso y las visitas de inspección.

#### Sistema de Evaluación de la Gestión Pública: Cartas de Compromisos Internos y "Balance Score Card"

El Sistema de Evaluación de la Gestión es una herramienta que nos permite evaluar a la administración en general como una organización que debe plantearse eficaz y eficientemente, desde su planeación hasta la ejecución de sus metas, con el propósito de cuantificar el grado de cumplimiento de sus programas, servicios y normativa. Para lograr dicho objetivo, se ha realizado una evaluación de todo el proceso administrativo del MTPE, concentrándose en cinco ejes temáticos: *inversión pública y adquisiciones; gestión financiera, ingreso y gasto público; control interno; calidad de los servicios; y Marco legal.* ▶