

Informe de Postulación

EJEMPLO

La descripción de la Buena Práctica consta de dos partes: una primera a modo de resumen ejecutivo, y una segunda propiamente de descripción de la práctica. A continuación se esbozan los aspectos de forma y fondo que deben ser considerados para la adecuada formulación y presentación del informe de postulación.

A. Resumen Ejecutivo

Nota: El Equipo Técnico no revisará ninguna postulación que no adjunte este Resumen Ejecutivo a su documentación.

El resumen ejecutivo deberá respetar los límites de palabras indicados en cada sección, y presentar la siguiente información:

Título de la postulación: Mejora de atención al ciudadano a través del a ventanilla única empresarial	
1. Nombre de la institución que postula: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: Programa mi empresa – Sede Regional Lima	
2. Departamento, provincia, distrito: Lima – Lima	
3. Nombre de la categoría a la que postula: Servicio de Atención al Ciudadano	
4. Párrafo resumen: El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) ha implementado el programa MI EMPRESA que busca brindar una atención integral a la pequeña y micro empresa (MYPE) ha través de una Ventanilla Única Empresarial que permite el acceso ágil a servicios integrales de asesoría, realización de trámites e información laboral, municipal, sectorial y empresarial relevante para la Mype. Así, se logró reducir de 18 a 6 días los tramites de constitución, y reducir los costos notariales de S/. 300.00 nuevos soles a S/.95.00 nuevos soles. A su vez se ha fortalecido el mercado de los servicios de desarrollo empresarial a través de la entrega de 4, 832 bonos de capacitación y asistencia técnica, se ha facilitado el proceso de contacto de 1,053 Mypes con las entidades financieras, se han mejorado los sistemas de comunicación entre las Mypes y los servicios del MTPE, y se ha acogido a 4,209 MyPES al Régimen Laboral Especial.	
5. Impacto alcanzado: comparar indicadores demostrando claramente qué mejoras o cambios se han dado a raíz de la implementación de la práctica.	
Situación Previa (Antes)	Situación Actual (Después)
12,629 Ciudadanos atendidos (9 meses)	15,241 Ciudadanos atendidos (7 meses)
1 Convenio Interinstitucional	5 Convenios Interinstitucionales
No contaba con un sistema de servicios de atención integral.	Se cuenta con una plataforma integral de servicios - Ventanilla Única Empresarial.
Atención al usuario en condiciones inadecuadas.	Se a mejorada las condiciones de atención al ciudadano.
500 Mypes usuarias de SDE (9 meses)	541 Mypes usuarias de SDE (6 meses)
Recursos Humanos con conocimientos en constitución de empresas.	Recursos Humanos calificados con en servicios de formalización y desarrollo empresarial.
Tiempo del trámite de constitución de 18 días	6 días para el trámite de constitución
Costos notariales de S/. 300	Costos notariales de S/. 95
6. Participación en ediciones anteriores (marque con x y complete): Sí () Premio 2005 () Premio 2006 () Premio 2007 ()	

No (x)

7. Datos de la persona de contacto:

Nombre:Hugo Rodríguez
Cargo: Coordinador Mi Empresa
E-mail: hrodriguez@mintra.gob.pe
Teléfono: 315 6000 anexo 7022
Celular:
Fax:
Web: <http://www.mintra.gob.pe/miempresa/>

B. Explicación de la Práctica

El documento a ser presentado deberá contener una explicación detallada y sencilla, utilizando ejemplos y casos concretos, que den a conocer en qué consiste la práctica, qué motivó su implementación y cómo fue implementada, incluyendo entre otros aspectos, un breve relato de lo siguiente:

1. Problemática y situación previa.**a. Problema**

- Dos programas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo funcionaban de manera independiente, a pesar de que trataban temas comunes. Esto generaba problemas para un adecuado seguimiento de la MyPES. Su competitividad se veía disminuida debido a que muchas de ellas no obtenían la capacitación adecuada por perderse en el engoroso proceso de su relación con el MTPE.
- La constitución de una MyPE podía demorar casi 20 días, con costos notariales de S/. 300. Las PyMES no contaban con la capacidad para contactarse adecuadamente con las entidades financieras, ni tenían una capacidad adecuada para comunicarse entre ellas. Además, el servicio que se brindaba desde el MTPE era ineficiente y engoroso.

b. Causa

En lugar de brindar un servicio integrado a la MyPES, el MTPE contaba con dos programas independientes: Prodame y Perú Emprendedor; que no permitían un tratamiento integral de los problemas a relacionar.

c. Efectos

- El ciudadano no veía sus necesidades satisfechas, debido a que el servicio no era integrado y no se le aprovechada en totalidad. El tiempo para la realización de los trámites de constitución era muy extenso. Por otro lado, el alto costo de los servicios empresariales origina que la Mype perciba a estos como un gasto y no como una inversión.
- A su vez, existían sectores empresariales totalmente desatendidos por el desconocimiento del programa así como por su lejanía.

2. Explicación de la práctica.**a. Descripción**

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) ha implementado el programa MI EMPRESA que busca brindar una atención integral a la pequeña y micro empresa (MYPE).

Para ello, fusionó los programas Prodame y Perú Emprendedor que anteriormente operaban independientemente, lo cual generó las dificultades para atender las necesidades de la MyPES. El programa Mi Empresa busca resolver esta problemática integrando los diferentes programas en un proceso articulado.

Así mismo, se propició la creación de la Ventanilla Única Empresarial como plataforma para la atención al ciudadano. Esta Ventanilla permite el acceso ágil a servicios integrales de asesoría, realización de trámites e información laboral, municipal, sectorial y empresarial relevante para la MyPE, mediante procedimientos que permiten reducir costos y ahorrar tiempo, generando así condiciones favorables para la creación de empresas o la formalización de las ya existentes.

A su vez, el programa impulsa el mecanismo de co-financiamiento a través de BONOS DE SERVICIOS -instrumento de pago para el Servicio de Desarrollo Empresarial (SDE) que se ofrecen a los empresarios que necesitan servicios de desarrollo empresarial, que por los elevados costos no pueden acceder a ellos. Estos bonos permiten co-financiar parte del precio del servicio, cubriendo desde un 60% a 75% el costo de los mismos.

Los servicios son brindados por proveedores institucionales (universidades, ONG'S, CEOS, Institutos y otros) y proveedores individuales (consultores profesionales) previamente evaluados y calificados por el programa.

Debido a la existencia de sectores empresariales desatendidos por la lejanía de sus instalaciones al Ministerio de Trabajo, es que se ha propiciado las campañas de difusión de los servicios del Programa Mi Empresa, donde a través de la "Carpa Mi Empresa" especialmente acondicionadas de amplio alcance se ha podido ir a diferentes distritos del país participar de ferias, campañas, eventos, etc.

Por último, con el fin de brindar a los ciudadanos un servicio completo donde puedan captar mayores conocimientos, es que se creó las "Charlas de Éxito Mi Empresa", de manera gratuita.

Las charlas se realizan en el auditorio del Ministerio de Trabajo 6to piso, programadas 2 veces al mes con diversos temas como: Contabilidad simplificada para Mypes, Elaboración del plan estratégico, Régimen Laboral vs. Régimen general, entre otros.

b. Objetivos

El objetivo del Programa es que los ciudadanos pueda encontrar en un solo ambiente los servicios que necesitan para la puesta en marcha de un negocio: desde la constitución de empresas y formalización laboral, hasta obtener beneficios para recibir Servicios de Desarrollo Empresarial (Capacitaciones, Asesorías, Consultorías y Asistencias Técnicas); y de esta manera que ahorren tiempo y dinero.

c. Público objetivo

Todas las personas naturales, asociaciones, emprendedores y Mypes que buscan recibir los servicios de constitución, formalización y desarrollo empresarial

d. Plazos

Desde octubre del 2006 a la fecha

e. Medidas adoptadas

La implementación de la práctica se realizó en tres fases a corto plazo:

- ✓ Se elaboró del proyecto a cargo del alta Dirección del Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo.
- ✓ Se tuvo que acondicionar la infraestructura de acuerdo a las necesidades de ventanilla única.

- ✓ Se Fortaleció los recursos humanos desarrollando un programa de capacitación al personal de ambos programas.

A mediano plazo la implementación se viene implementando el sistema de atención al Ciudadano de Ventanilla Única Empresarial en 14 regiones.

3. Equipo o funcionario ejecutor.

Cuadro de principales funcionarios vinculados con la práctica postulada					
Función/Rol	Nombre del responsable	Cargo	Profesión	E-mail /teléfono	Actividades que desarrolló
1. Diseño de BPG (idea, creación)	Sra. Ministra Susana Pinilla	Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo	Antropóloga	615 3000 Anexo 5031	
2. Implementación (puesta en práctica)	Hugo Rodriguez	Coordinador Mi Empresa		615 000 anexo 7022 hrodriguez@mintra.gob.pe	
3. Coordinador de la práctica en la actualidad	Hugo Rodriguez	Coordinador Mi Empresa		615 000 anexo 7022 hrodriguez@mintra.gob.pe	Coordinación General del Programa Mi Empresa
4. Máxima autoridad	Sra. Ministra Susana Pinilla	Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo	Antropóloga	615 3000 anexo 5031	

4. Dificultades.

Dificultades Internas	Dificultades Externas
<ul style="list-style-type: none"> Indisposición del personal por un cambio tan brusco Reubicación de personal dentro del ministerio. Las coordinaciones para la instalación de los módulos de atención de las instituciones involucradas demando más tiempo de lo planeado debido a los requerimientos que solicitaban (ejemplo: la dificultad de SUNARP para conectarse a su sistema satelital debido a que las instalaciones y estructura acústica del Ministerio impidieron la captación de la señal). 	No se encontraron

5. Aliados.

¿Con qué aliados se contó para mejorar la implementación de la práctica? Indicar si fueron aliados internos y externos; y de éstos últimos, diferenciar aliados públicos y privados.

Aliados Internos	Aliados Externos
Alta dirección	Públicos <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyecto de Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI: La plataforma de Ventanilla Única Empresarial del Programa Mi Empresa cuenta con un sistema de constitución de empresas de forma virtual, que

	<p>es la puerta de entrada a la plataforma del proyecto ONGEI.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SUNAT: Los servicios que brinda a través de Ventanilla Única Empresarial son: Entrega de RUC y Clave SOL. ✓ SUNARP: Los servicios que brinda a través de Ventanilla Única Empresarial son: Búsqueda de nombre, Reserva Preferencial de Nombre. ✓ INDECOPI: Brinda información referente a: Uso de normas técnicas, mecanismos de protección de la propiedad industrial, marcas y patentes, entre otros. ✓ Banco de la Nación: Brinda servicio referente al pago de Tasas en servicio de Formalización laboral. ✓ ✓
	<p>Privados</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Colegio de Notarios: Mediante el convenio con esta institución ofrecemos una tarifa social reducida, que permite a los ciudadanos tener acceso al servicio de la Escritura Pública al costo más bajo del mercado.

6. Resultados.

a. Resultados generales

A nivel Institucional:

- La cobertura de atención a los ciudadanos para el servicio de Constitución y formalización en promedio mensual se ha incrementado en 55%; equivale a decir que desde Enero a Setiembre del año 2006 cuando aun era Prodame se atendieron 12,629 usuarios en 9 meses, con el sistema de Ventanilla Única Empresarial que se implemento en el Programa Mi Empresa desde Octubre a la fecha se han atendido 15,241 Usuarios en solo 7 meses.
- Con el sistema de atención de Prodame se tenía un convenio con el Colegio de Notarios, actualmente bajo el sistema de Ventanilla Única Empresarial el número de convenios aumento y además se cuenta con convenios con el Banco de la Nación, Sunarp, Sunat e Indecopi, logrando atender: SUNARP 2097, SUNAT 5528.
- Optimización de la infraestructura apta para la atención al ciudadano; antes PRODAME y Perú Emprendedor funcionaban en oficinas separadas. Actualmente el Programa Mi Empresa tiene 5 ambientes amplios, cómodos, y adecuadamente equipados; cada consultor cuenta con mobiliarios optimo para desarrollar sus labores de consultoría, asimismo cuentan con útiles de escritorio y materiales de difusión. Es además, las instalaciones son accesibles para los ciudadanos con discapacidad.
- El Programa ha logrado implantar una cultura para toma de servicios de desarrollo empresarial en las Mypes, esto se refleja en las estadísticas de los servicios que han tomado las Mypes; Perú Emprendedor de Enero a Setiembre (9 meses) atendió 500 Mypes, mientras que con la creación del Programa Mi Empresa se ha logrado atender a 541 Mypes usuarias entre los meses de Octubre a Marzo lo que refleja que en solo seis meses se logró superar la cifra.

A nivel de la ciudadanía:

- Los trámites de constitución en la actualidad pueden durar hasta 70 días¹, con el sistema PRODAME duraban 18 días² y con el sistema de Ventanilla única Empresarial los trámites se reducen a 6 días.

¹ Proyecto de Ley 1201/2006-CR

² Fuente: Consultoría. Diseño y formulación del proyecto de implementación de normas ISO en los procesos de los servicios de Prodame - 2003

- Los costos notariales en el sistema Prodame ascendían como mínimo a 300 nuevos soles³, en la actualidad con la Ventanilla Única Empresarial el costo mínimo es de S/.95.00 nuevos soles, reduciéndose de esta manera los costos para el usuario en un 215%.
- El Programa implemento el mecanismo de “encuestas de satisfacción al ciudadano”. El resultado obtenido revela que el 98% de los ciudadanos recomendaría el programa a otros empresarios con deseos de formalizarse. Asimismo, 91% manifiesta sentirse satisfecho con las expectativas que tenía del programa.
- Desde la creación del Programa Mi Empresa en el modulo de Inserción financiera ha logrado atender: 1053 ciudadanos a los cuales se les brinda información relacionada a las líneas de crédito existentes en el mercado y los criterios básicos para hacer frente a una solicitud de crédito.

a. Resultados expresados con indicadores específicos

- Se logro una reducción significativa de los costos notariales mediante la firma de un convenio con el Colegio de Notarios de Lima logrando una tarifa social reducida que va desde S/.95.00 nuevos soles.
- Se ha agilizado los tiempos en la tramitación que se realizan en las diferentes dependencias públicas, al integrarlas en un mismo espacio físico, siendo estas: Modulo de SUNARP, SUNAT, INDECOPI y una Oficina de Banco de la Nación.

Indicadores	
Variable	Indicador
Costos	Costos notariales totales comparados con periodos anteriores (de S/. 300 a S/. 95)
Tiempo	Reducción del tiempo en la tramitación (de 18 días a 6 días)
	Reducción de módulos a donde el ciudadano tenía que acercarse para realizar el trámite. (ahora una sólo ventanilla)
Usuarios	Cantidad de MyPEs usuarias de SDE. (541)
	Cantidad de usuarios atendidos (15,241)
	Porcentaje de usuarios atendidos comparado con periodos anteriores.
Convenio	Convenios con otras entidades (5)
Satisfacción ciudadana	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio*
	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la infraestructura*

*Se anexó resultados de la encuesta de satisfacción.

7. Lecciones aprendidas.

- Con la implementación del sistema de Ventanilla Única Empresarial del Programa Mi Empresa, se ha logrado concentrar en un solo lugar toda la información y servicios en función a la problemática Mype, en consecuencia los usuarios que visitan el programa cuentan con un mayor nivel de satisfacción.
- Asimismo se ha podido identificar que la difusión se constituye en el pilar más importante al momento de llegar a tu población objetivo.

³ Fuente: Igualdad de Oportunidades y promoción del empleo en el Perú: Una radiografía. Maruja Barrig. OIT 2006.

- Se ha logrado conseguir que los ciudadanos hagan menor uso de agentes intermediarios (tramitadores), pues llegan directamente.
- El estado promotor facilita el desarrollo de políticas sociales a favor de la micro y pequeña empresa a través de la coordinación interinstitucional.

8. Difusión de la práctica.

Difusión Interna: Se realizó un taller denominado “Conociendo el Programa Mi Empresa” dirigido al personal, con una duración de tres días; donde se desarrollo la parte teórica y práctica del sistema; se hizo simulaciones de casos de atención al ciudadano bajo el sistema de Ventanilla Única Empresarial.

Seguido al taller se ha desarrollado hasta el momento 9 cursos de capacitación con el personal en temas idóneos a la formalización y servicios de desarrollo empresarial, dictadas por las siguientes instituciones: Colegio de Notarios, Prompyme, Indecopi y Sunat.

Difusión Externa: Se implementó las “charlas de éxito Mi Empresa”; entre Enero y Abril se desarrollaron 7 charlas en las cuales asistieron 1502 ciudadanos. Con estas charlas se apertura un espacio mediante el cual se da orientación, información y difusión de servicios de formalización y desarrollo empresarial; con una frecuencia quincenal.