ANEXO N° 2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO DEL ANEXO	IMPLEMENTAR LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL MTPE
CARÁCTER	OBLIGATORIO
ALCANCE	LIMA METROPOLITANA
VERSION	2
FECHA	Nov-20
FRECUENCIA DE LA MEDICION	MENSUAL

Nº	ACTIVIDADES POR COMPONENTE	2020												2021												% AVANCE	RESPONSABLE
		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo					
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
1	**Componente 1: Conocer las Necesidades y Expectativas**																										
1.1	**Desarrollar el diseño metodológico**																										EQUIPO DE TRABAJO
	1.1.1 Determinar el objetivo de la medición																										SDLGAT /DRTPELM
	1.1.2 Población y selección de casos																										SDLGAT /DRTPELM
	1.1.3. Seleccionar qué variables medir por cada tipo de público (Trabajador, Extrabajador, Empleador)																										SDLGAT /DRTPELM
	1.1.4. Determinar técnica y herramientas de recojo de información (Encuestas / Entrevistas / Focus Group / Observacion Directa)																										SDLGAT /DRTPELM
	1.1.5. Definir cronograma de actividades																										SDLGAT /DRTPELM
	1.1.6. Aprobar el diseño metodológico																										EQUIPO DE TRABAJO
1.2	**Levantamiento y procesamiento de información**																										EQUIPO DE TRABAJO
	1.2.1. Preparar el material y realizar la capacitación																										SDLGAT /DRTPELM
	1.2.2. Recojo de información																										SDLGAT /DRTPELM
	1.2.3. Procesamiento y sistematización de información																										OGPP
1.3	**Análisis de información recopilada**																										EQUIPO DE TRABAJO
	1.3.1. Caracterizar a los grupos de personas																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	1.3.2. Identificar las necesidades y/o expectativas por segmento de personas																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	1.3.3. Agrupar y ordenar necesidades y/o expectativas de acuerdo a los conductores																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
2	**Componente 2: Identificar el Valor del Servicio**																										
2.1	**Conocer el bien y/o servicio que se entrega**																										EQUIPO DE TRABAJO
	2.1.1 Dar respuesta a las preguntas orientadoras: ¿Qué se está haciendo?, ¿Para qué se está haciendo?, ¿Para quién se está haciendo?, ¿Quién lo está haciendo?, ¿Cómo se está haciendo?, ¿Dónde se está haciendo?, ¿Cuándo se hace?																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	2.1.2 Elaborar diagrama de bloques, flujogramas y ficha del servicio CAL para conocer el servicio que ofrece el MTPE.																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	2.1.3 Aprobar, entrenar al personal y difundir los diagramas y fichas del servicio																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
2.2	**Vincular las necesidades y/o expectativas de las personas con las características del bien y/o servicio que ofrece la entidad**																										EQUIPO DE TRABAJO
	2.2.1 Elaborar el cuadro de revisión comparativa de las necesidades y expectativas																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
2.3	**Analizar e identificar las oportunidades del entorno en beneficio de las personas**																										EQUIPO DE TRABAJO
	2.3.1 Realizar el análisis FODA o PESTEL, para conocer oportunidades y/o amenazas, factores políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos, ecológicos y legales del servicio evaluado.																										EQUIPO DE TRABAJO
	2.3.2 Analizar e identificar las oportunidades del entorno en beneficio de las personas																										EQUIPO DE TRABAJO
2.4	**Enunciar el valor público del bien y/o servicio en relación a las necesidades y expectativas de las personas**																										EQUIPO DE TRABAJO
	Elaborar la propuesta de valor publico del bien o servicio																										OGPP
	Validacion de la propuesta de valor publico del bien o servicio en relación a las necesidades y expectativas de las personas																										EQUIPO DE TRABAJO

ANEXO N° 2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO DEL ANEXO	IMPLEMENTAR LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL MTPE
CARÁCTER	OBLIGATORIO
ALCANCE	LIMA METROPOLITANA
VERSION	2
FECHA	Nov-20
FRECUENCIA DE LA MEDICION	MENSUAL

Nº	ACTIVIDADES POR COMPONENTE	2020												2021												% AVANCE	RESPONSABLE
		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo					
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
3	**Componente 3: Fortalecer el Servicio**																										
3.1	**Elaborar el mapa de experiencia de los usuarios del servicio CAL / Realizar una visita de cliente misterioso**																										
	3.1.1 Seleccionar el tipo de persona o usuario del servicio CAL																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	3.1.2 Designar el punto de atención a los usuarios del CAL y fecha de visita																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	3.1.3 Desarrollar la experiencia de la persona y registrar en el mapa																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	3.1.4 Sistematizar y Analizar los resultados de la aplicación del mapa de experiencia de la persona (DIAGRAMA DE AFINIDAD / TÉCNICA DE LAS 5W+2H)																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
3.2	**Elaborar e implementar planes u otros documentos, y brindar el soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio de Conciliación Administrativa Laboral del MTPE.**																										
	3.2.1 Elaborar planes u otros documentos																										SDLGAT /DRTPELM / DGT
	3.2.2 Implementar (Validar o Aprobar) planes u otros documentos																										SDLGAT /DRTPELM / DGT
	3.2.3 Brindar el soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio																										SDLGAT /DRTPELM / DGT
3.3	**Incorporar e implementar temas orientados a la necesidad del servicio de Conciliación Administrativa Laboral del MTPE en el programa de capacitación.**																										
	3.3.1 Gestionar la incorporacion de temas orientados a la necesidad del servicio de Conciliación Administrativa Laboral del MTPE en el programa de capacitación.																										OGRH
	3.3.2 Capacitar a los consultores que brindan el servicio de Conciliación Administrativa Laboral																										OGRH
3.4	**Realizar evaluaciones de desempeño en el servicio de Conciliación Administrativa Laboral del MTPE y aplicar medidas para mejorar su desempeño.**																										EQUIPO DE TRABAJO
	3.4.1 Realizar evaluaciones de desempeño a los consultores del servicio de Conciliación Administrativa																										OGRH
	3.4.2 Fortalecer capacidades en los consultores del servicio de Conciliación Administrativa																										OGRH
3.5	**Elaborar los mecanismos de actualización de la información ofrecida en los canales de entrega.**																										EQUIPO DE TRABAJO
	3.5.1 Definir los mecanismos de actualización de la información ofrecida en los canales de entrega del servicio de Conciliacion Administrativa Laboral.																										EQUIPO DE TRABAJO
3.6	**Difundir el servicio de Conciliación Administrativa Laboral y medir el impacto del uso de los canales de comunicación.**																										EQUIPO DE TRABAJO
	3.6.1 Difundir el servicio de Conciliación Administrativa Laboral																										OCII
	3.6.2 Medir el impacto del uso de los canales de comunicación.																										OCII
3.7	**Adecuar el diseño y caracterización del proceso del servicio de Conciliación Administrativa Laboral a la Norma Tecnica de Gestion por Procesos y aprobar e implementar**																										DRTPELM / OGPP
	3.7.1 Adecuar el diseño y caracterización del proceso del servicio de Conciliación Administrativa Laboral a la Norma Tecnica de Gestion por Procesos																										DRTPELM / OGPP
	3.7.2 Aprobar e implementar el diseño y caracterización del proceso del servicio de Conciliación Administrativa Laboral																										OGPP / SG
3.8	**Establecer acciones para mejorar las deficiencias, puntos críticos o espacio de mejora de los procesos actuales del servicio de Conciliación Administrativa Laboral del MTPE.**																										EQUIPO DE TRABAJO
	3.8.1 Elaborar y validar el plan de mejoras																										EQUIPO DE TRABAJO
3.9	**Implementar el Plan de Mejoras.**																										EQUIPO DE TRABAJO
	3.9.1 Comunicar a los responsables sobre cumplimiento del plan de mejoras																										OGPP/SG
3.10	**Implementar el reglamento de seguridad y salud en el trabajo del MTPE.**																										EQUIPO DE TRABAJO

ANEXO N° 2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO DEL ANEXO	IMPLEMENTAR LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL MTPE
CARÁCTER	OBLIGATORIO
ALCANCE	LIMA METROPOLITANA
VERSION	2
FECHA	Nov-20
FRECUENCIA DE LA MEDICION	MENSUAL

Nº	ACTIVIDADES POR COMPONENTE	2020												2021												% AVANCE	RESPONSABLE
		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo					
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
	3.10.1 Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo adecuado para la personas que atienden el servicio y los usuarios que requieren el servicio, sustentado en el reglamento de seguridad y salud en el trabajo del MTPE																										**OGRH**

ANEXO N° 2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO DEL ANEXO	IMPLEMENTAR LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL MTPE
CARÁCTER	OBLIGATORIO
ALCANCE	LIMA METROPOLITANA
VERSION	2
FECHA	Nov-20
FRECUENCIA DE LA MEDICION	MENSUAL

Nº	ACTIVIDADES POR COMPONENTE	2020												2021												% AVANCE	RESPONSABLE
		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo					
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
4	**Componente 4: Medición y Análisis de la Calidad del Servicio.**																										
4.1	**Realizar mediciones mensuales del grado de satisfaccion en el servicio de Conciliación Administrativa Laboral.**																										EQUIPO DE TRABAJO
	4.1.1 Determinar la poblacion de interes (Demanda)																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	4.1.2 Calcular el tamaño de la muestra																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	4.1.3 Seleccionar qué variables medir por cada tipo de publico (Persona Juridica / Persona Natural)																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	4.1.4 Determinar técnica y herramientas de recojo de información (Encuestas / Entrevistas / Focus Group / Observacion Directa)																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	4.1.5 Realizar las encuestas																										SDLGAT /DRTPELM
4.2	**Realizar mediciones mensuales y analizar los resultados de los indicadores en el servicio de Conciliación Administrativa Laboral.**																										EQUIPO DE TRABAJO
	4.2.1 Definir indicadores para medir la calidad de servicio de las personas segmentadas																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	4.2.2 Medir los indicadores y analizar los resultados obtenidos																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	4.2.3 Generar oportunidades de mejora sobre los resultados obtenidos																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
4.3	**Elaborar e implementar un plan de capacitación para el servicio de Conciliación Administrativa Laboral.**																										OGRH SDDLGAT
	4.3.1 Elaborar un plan de capacitación para el servicio de Conciliación Administrativa Laboral.																										OGRH
	4.3.2 Implementar el plan de capacitación																										OGRH
4.5	**Analizar los resultados, plantear mejoras para la satisfacción de las personas y realizar el seguimiento a la implementación.**																										EQUIPO DE TRABAJO
	4.5.1 Analizar los resultados																										SDLGAT /DRTPELM / OGPP
	4.5.2 Plantear mejoras para la satisfacción de las personas																										EQUIPO DE TRABAJO
	4.5.3 Implementar la mejoras																										EQUIPO DE TRABAJO
	4.5.4 Seguimiento a la implementación																										EQUIPO DE TRABAJO
5	**Componente 5: Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección**																										
5.2	**Generar condiciones para la medición de la satisfacción. (Alta Dirección)**																										OGPP / SG
	5.2.1 Asegurar los recursos para medir y entender las necesidades y expectativas de las personas																										
5.3	**Definir mecanismos y comunicar los logros de la mejora del servicio de Conciliación Administrativa Laboral. (Alta Dirección)**																										OGPP / SG
	5.3.1 Asegurar los mecanismos de seguimiento y medición de los resultados de la implementación de la NT y la toma de decisiones a partir de su aplicación.																										
5.4	**Definir mecanismos y promover la cultura de calidad. (Alta Dirección)**																										OGPP / SG
	5.4.1 Definir el mecanismo (espacios o documentos) para promover la cultura de calidad en el MTPE.																										

ANEXO N° 2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO DEL ANEXO	IMPLEMENTAR LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL MTPE
CARÁCTER	OBLIGATORIO
ALCANCE	LIMA METROPOLITANA
VERSION	2
FECHA	Nov-20
FRECUENCIA DE LA MEDICION	MENSUAL

Nº	ACTIVIDADES POR COMPONENTE	2020												2021												% AVANCE	RESPONSABLE
		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo					
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
6	**Componente 6: Cultura de Calidad d Servicio en las Personas**																										
6.1	**Identificar la situacion actual de la cultura de calidad de servicios**																										
	6.1.1 Elaboracion de la estructura de la encuesta																										OGRH / OGPP
	6.1.2 Realizar una encuesta interna para identificar la cultura de calidad de los servicios																										OGRH / OGPP
6.2	**Incorporar como parte del Programa de Induccion al servidor publico, alguna materia sobre calidad de servicio en las personas**																										
	6.2.1 Desarrollar programas de formacion en cultura de calidad del servicio																										OGRH
	6.2.2 Incorporar accciones de capacitacion en el Plan de Desarrollo de Personas																										OGRH
	6.2.3 Sensibiliacion al personal del MTPE																										OGRH
6.3	**Establecer y fomentar reuniones periodicas en donde se presente inciativas y/o participe en circulos de mejora continua.**																										
	6.3.1 Realizar reuniones de trabajo que fomente la participacion activa del personal respecto a la mejora de la calidad.																										OGPP / OGRH
6.4	**Realizar encuestas para conocer el nivel de desarrollo de la cultura de la calidad en el MTPE**																										
	6.4.1 Elaborar la estructura de la encuesta "Cultura de Calidad en el MTPE"																										OGRH / OGPP
	6.4.2 Sistematizar y aplicar la encuesta on line a todo el MTPE																										OGRH / OGPP
	6.4.3 Analizar resultados y retroalimentar al Equipo de Trabajo																										OGRH / OGPP
7	**Realizar el seguimiento y control de la implementacion de la Norma Tecnica**																										
7.1	Comprobar la implementación de las acciones y su efectividad.																										OOM / OGPP
7.2	Realizar los ajustes necesarios.																										OOM / OGPP
7.3	Validacion del cronograma incorporando los ajustes																										EQUIPO DE TRABAJO
7.4	Elaborar reportes de avance semestral.																										OOM / OGPP
7.5	Remitir reportes a la Secretaría de Gestión Pública.																										OOM / OGPP