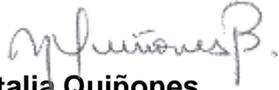
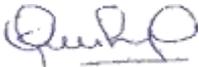


	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO	Código: PE-OE-02
		Versión: 2.0
		Fecha: 10/11/2020
		Página 31 de 53

ELABORADO POR: Sub Dirección de Promoción del Empleo	REVISADO POR: Oficina de Organización y Modernización	APROBADO POR: Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
Fecha: 10/11/2020	Fecha: 10/11/2020	Fecha: 10/11/2020
Firma:  Javier Matos Quintanilla Sub Director de Promoción del Empleo (e)	Firma: Jessica López Salcedo Especialista en Modernización	Firma:  Natalia Quiñones Berrospi Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
Firma:  Geraldine Beraun Nina Analista de Gestión de la Calidad		
Firma:  Lily Aguilar Yep Consultor de Empleo		

INDICE

- 1 OBJETO
- 2 ALCANCE
- 3 OBJETIVOS DE CALIDAD
- 4 INDICADORES DE CALIDAD
- 5 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
- 6 CLIENTE MISTERIOSO
- 7 ANEXOS
- 8 CONTROL DE CAMBIOS

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la metodología de medición y seguimiento de los indicadores de calidad del servicio de Orientación para el Emprendimiento, como consecuencias de la implementación de la correspondiente Carta de Servicios y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades del servicio de Orientación para el Emprendimiento de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

3. OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Lograr un nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio brindado a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano – Citas en línea, mayor o igual a 90%.
2. Lograr un nivel de satisfacción de los participantes con respecto al módulo completo de los talleres para el emprendimiento, igual o superior al 90%.
3. Generación y/o mejora de proyectos de emprendimientos del 15% de usuarios que culminaron el taller virtual Aprende a Empezar.

4. Medición directa de Indicadores de Calidad

Para evaluar el cumplimiento de los objetivos de Calidad se han definido una serie de indicadores que pueden evaluarse por medición directa. Estos son los relacionados en la tabla siguiente:

INDICADOR	META	RESPONSABLE	FRECU- ENCIA	FÓRMULA
1. Porcentaje de satisfacción respecto al servicio brindado a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano, de forma mensual.	≥90 %	Analista de Gestión de la Calidad	Mensual	Encuestas de satisfacción* $\% \text{ satisfacción} = \left(\frac{\text{Puntaje total}}{\text{Puntaje total máximo}} \right) \times 100$

				*El % de satisfacción de las encuestas virtuales se calcularán en base a las respuestas que se obtenga.
2. Porcentaje de satisfacción del módulo completo de los talleres virtuales de emprendimiento, de forma trimestral.	≥90 %	Analista de Gestión de la Calidad	Trimestral	<p>Encuestas de satisfacción*</p> $\% \text{ satisfacción} = \left(\frac{\text{Puntaje total}}{\text{Puntaje total máximo}} \right) \times 100$ <p>*El % de satisfacción de las encuestas virtuales se calcularán en base a las respuestas que se obtenga.</p>
3. Porcentaje de usuarios que generaron y/o mejoraron proyectos de emprendimientos, de forma trimestral.	≤15%	Analista de Gestión de la Calidad	Trimestral	<p>% Participantes =</p> $\left(\frac{\text{Nº de participantes que generaron o mejoraron sus proyectos de emprendimiento}}{\text{Nº total de participantes}} \right) \times 100$

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El cumplimiento de los compromisos correspondientes a índices de satisfacción se mide y evalúa por medio de encuestas realizadas al usuario del servicio, como se muestra en el F-PE-OE-01: Formato de Encuesta de Satisfacción Virtual y en el F-PE-OE-02: Formato de Encuesta de Satisfacción de Taller Virtual. Estas encuestas serán realizadas de forma virtual por el servicio de Orientación para el Emprendimiento del MTPE, con una frecuencia mensual y por cada taller según corresponda.

Los datos mensuales de la encuesta serán analizados y se presentarán en forma de gráfico en el en el Portal Institucional del MTPE según el formato F-PE-OE-03: Formato de

cumplimiento de compromisos a publicarse, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del mes, según lo declarado en la carta de servicios.

5. Cliente Misterioso

Las actividades de seguimiento del cumplimiento de los compromisos de calidad se complementarán con la aplicación de la metodología del “Cliente Misterioso”. Para ello, “Clientes misteriosos” solicitarán el Servicio de Orientación para el Emprendimiento, comprobando el correcto cumplimiento de todos los requisitos establecidos.

Se realizará un mínimo de una (1) intervención al año, a cargo del Comité de Gestión de la Calidad. Los Resultados se presentarán en un informe que se entregará a la Jefatura del Servicio para que pueda tomar las acciones correctivas.

6. ANEXOS

Código	Título
F-PE-OE-01	Formato de Encuesta de Satisfacción Virtual
F-PE-OE-02	Formato de Encuesta de Satisfacción de Taller Virtual
F-PE-OE-03	Formato de Cumplimiento de Compromisos
F-PE-OE-04	Formato de Evaluación de Resultados de Encuesta de Satisfacción

7. CONTROL DE CAMBIOS

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
04	Se modificaron los dos compromisos con sus	2.0	10/11/2020	Analista de Gestión de la Calidad.

	respectivos indicadores			
09	Se modificaron los anexos	2.0	10/11/2020	Analista de Gestión de la Calidad.



FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VIRTUAL DEL USUARIO

Código: F-PE-OE-01

Versión: 3.0

Fecha: 20/02/2021

Página: 37 de 53

Con el propósito de mejorar los servicios que brindamos, lo invitamos a responder la siguiente encuesta, según su apreciación:

1. Nombres y Apellidos: _____

2. ¿En qué sede virtual te atendiste?: _____

3. ¿En qué servicio virtual te atendiste?: _____

4. Sexo:

5. Edad:

6. Agradeceremos contestar las siguientes preguntas, para ello marque con un aspa (x) en la casilla de cada pregunta de acuerdo a su percepción en la atención brindada:

PREGUNTAS	Bueno	Regular	Malo
	3	2	1
1. ¿El trato del consultor fue amable y respetuoso?			
2. ¿El consultor uso un lenguaje sencillo y claro, durante el servicio?			
3. ¿El consultor que lo atendió mostró interés en satisfacer sus necesidades de información?			
4. ¿Qué tan probable es que recomiende nuestros servicios en línea?	Muy Probable	Ni probable/ Ni improbable	Nada Probable
	3	2	1
5. ¿Cuáles son las mejoras que, en su opinión, debería incorporar nuestro servicio?	_____		

Muchas gracias por su atención y su tiempo.

	FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO TALLER VIRTUAL	Código: F-PE-OE-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 17/09/2020
		Página: 38 de 53

Con el propósito de mejorar los servicios que brindamos, lo invitamos a responder la siguiente encuesta; para ello marque con un aspa (x) en la casilla de cada pregunta, según su apreciación:

1. Nombres y Apellidos: _____
2. Dirección de correo electrónico: _____
3. Agradeceremos contestar las siguientes preguntas de acuerdo a su percepción con el taller brindado:

PREGUNTAS	Bueno	Regular	Malo
	3	2	1
1. ¿El ponente fue claro y usó un lenguaje de fácil comprensión al momento de brindar el taller?			
2. ¿El ponente demostró dominio en el tema?			
3. ¿Cómo calificaría la presentación mostrada en el taller? (Diapositivas)			
4. ¿Cómo calificaría la calidad del taller? (Audio y video)			
5. ¿Cómo calificaría la absolución de consultas que brindó el ponente? (Incluye la facilitación de información de contacto)			
6. ¿El contenido del taller le fue útil?			
7. ¿Cuáles son las mejoras que, en su opinión, debería incorporar nuestro taller? _____			

Muchas gracias por su atención y su tiempo.

COMPROMISO N° 1

Lograr un nivel de satisfacción de usuarios con respecto al servicio brindado a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano, igual o superior al 90%.

Artículo II.

INDICADOR:

Porcentaje de usuarios satisfechos.

Artículo III.

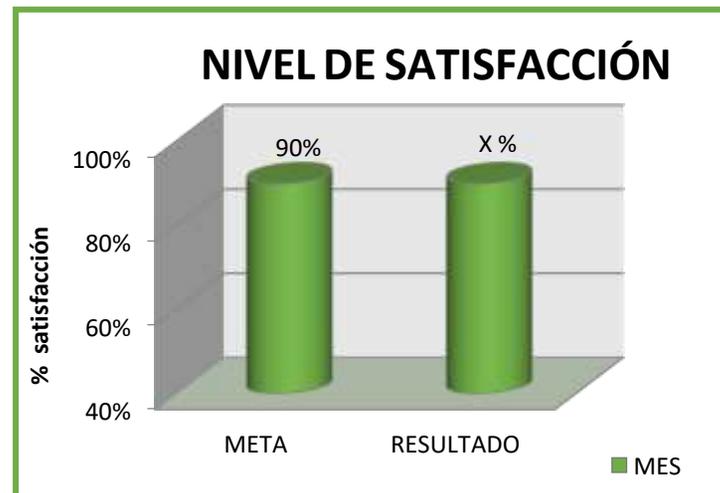
META:

Lograr un nivel de satisfacción $\geq 90\%$.

RESULTADO:

X % de satisfacción.

Nivel de satisfacción mayor o igual a 90 %.



COMPROMISO N° 02

Lograr un nivel de satisfacción de los participantes con respecto al módulo completo de los talleres para el emprendimiento, igual o superior al 90%.

INDICADOR:

Porcentaje de satisfacción del módulo completo de los talleres virtuales de emprendimiento, de forma trimestral.

META:

Lograr un nivel de satisfacción \geq 90%.

RESULTADO:

X % de satisfacción.

. Nivel de satisfacción mayor o igual a 90 %.



COMPROMISO N° 03

Generación y/o mejora de proyectos de emprendimientos del 15% de usuarios que culminaron el taller virtual Aprende a Emprender.

INDICADOR:

Porcentaje de satisfacción del módulo completo de los talleres virtuales de emprendimiento, de forma trimestral.

META:

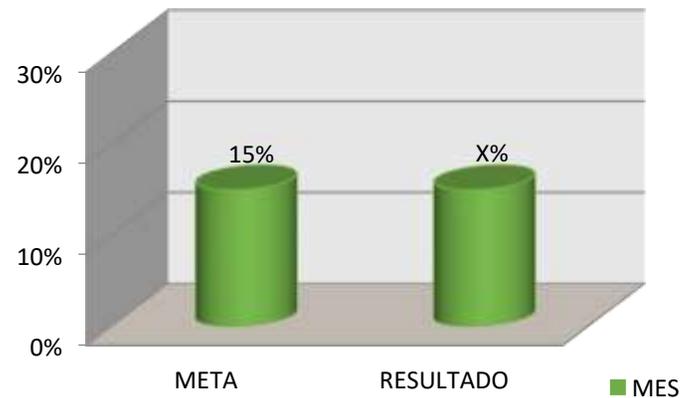
$\geq 15\%$.

RESULTADO:

X % de usuarios que culminaron el taller virtual Aprende a Emprender.

X % de usuarios que culminaron el taller virtual Aprende a Emprender que generaron y/o mejoraron proyectos de emprendimiento

NIVEL DE CUMPLIMIENTO



Las respuestas que se obtengan son trasladadas al presente Formato de Evaluación: a, b, c y d, luego se suma y se obtiene el puntaje de la encuesta (1) uno. Nótese que si el encuestado hubiese respondido "Bueno" a todas las preguntas (el puntaje sería 3+3+3+3) obtendríamos el puntaje máximo 12 o 100% de satisfacción individual. Después, el puntaje obtenido para la encuesta 1 (uno) lo dividimos entre 12 o puntaje máximo, lo expresamos en porcentajes y obtenemos el Porcentaje Individual (YY%) o Grado de Satisfacción para el Encuestado 1 (uno) y así, sucesivamente procedemos con todas las encuestas.

Finalmente, para obtener la satisfacción total de todos los encuestados sumamos todos los puntajes obtenidos y lo dividimos entre el total de puntaje máximo, lo expresamos en porcentajes y obtenemos el Porcentaje Total (ZZ%) o Satisfacción Total de los Encuestados.