



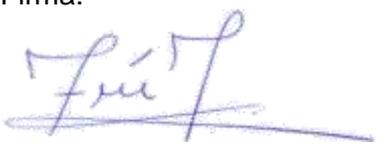
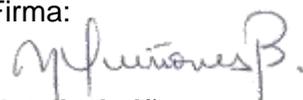
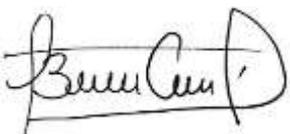
**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL (CERTIJOVEN-CERTIADULTO)**

**Código: PE-CUL-02**

**Versión: 5.0**

**Fecha: 04/11/2020**

**Página 1 de 8**

<b>ELABORADO POR:</b> Sub Dirección de Promoción del Empleo	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Organización y Modernización	<b>APROBADO POR:</b> Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
<b>Fecha:</b> 04/11/2020	<b>Fecha:</b> 04/11/2020	<b>Fecha:</b> 04/11/2020
Firma:  <b>Javier Matos Quintanilla</b> Sub Director de Promoción del Empleo (e)	Firma: <b>Cecilia Villanueva Agüero</b> Jefe Oficina de Organización y Modernización	Firma:  <b>Natalia Quiñones Berrospi</b> Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
Firma:  <b>Geraldine Beraun Nina</b> Analista de Gestión de la Calidad	Firma: <b>Jessica López Salcedo</b> Especialista en Modernización	
Firma:  <b>Iván Palomino Yarasca</b> 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 Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN-CERTIADULTO), 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 Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN-CERTIADULTO) 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 usuarios con respecto al servicio brindado a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano-Citas en línea, igual o superior al 90%.
2. Atender consultas recepcionadas por correo electrónico respecto al proceso de obtención de su Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN-CERTIADULTO), en un máximo de 1 día hábil, contados a partir de la recepción de la misma<sup>1</sup>.

## 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	RESPON SABLE	FRECUE NCIA	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. Número de consultas atendidas en un máximo de un 1 día hábil, de forma mensual.	≤1 día hábil	Analista de Gestión de la Calidad	Mensual	Nº de días = $\left( \begin{array}{l} \text{Fecha de} \\ \text{Atención} \end{array} - \begin{array}{l} \text{Fecha de} \\ \text{recepción} \end{array} \right)$

<sup>1</sup> Si la consulta es recepcionada pasada las 5:00 pm se atenderá a partir del día siguiente hábil.

## 5 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-CUL-01: Formato de Encuesta de Satisfacción Virtual. Estas encuestas serán realizadas de forma virtual por el área de Certificado Único Laboral del MTPE, con una frecuencia mensual.

Los datos mensuales de la encuesta serán analizados y se presentarán en forma de gráfico en el Portal Institucional del MTPE según el formato F-PE-CUL-02: 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.

## 6 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 Bolsa de Trabajo, 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.

## 7 ANEXOS

Código	Título
F-PE-CUL-01	Formato de Encuesta de Satisfacción - Atención Virtual Citas en Línea
F-PE-CUL-02	Formato de Cumplimiento de Compromisos
F-PE-CUL-03	Formato de Evaluación de Resultados de Encuesta de Satisfacción

## 8 CONTROL DE CAMBIOS

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
04	Se modificaron los dos compromisos con sus respectivos indicadores	5.0	26/08/2020	Analista de Gestión de la Calidad
09	Se modificaron los anexos	5.0	26/08/2020	Analista de Gestión de la Calidad

	<b>FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO- ATENCIÓN VIRTUAL CITAS EN LÍNEA</b>	Código: F-PE-CUL-01
		Versión: 4.0
		Fecha: 20/02/2021
		Página: 34 de 47

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.

**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%.

**INDICADOR:**

Porcentaje de usuarios satisfechos.

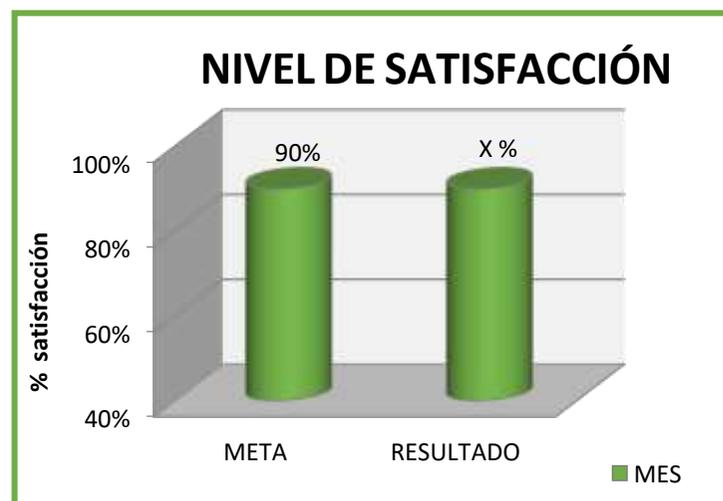
**META:**

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

**RESULTADO:**

X % de satisfacción.

Nivel de satisfacción mayor o igual a 90 %.



**COMPROMISO N° 02**

Atender consultas recepcionadas por correo electrónico respecto al proceso de obtención de su Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN-CERTIADULTO), en un máximo de 1 día hábil, contados a partir de la recepción de la misma<sup>1</sup>.

**INDICADOR:**

Número de consultas atendidas en un máximo de un 1 día hábil.

**META:**

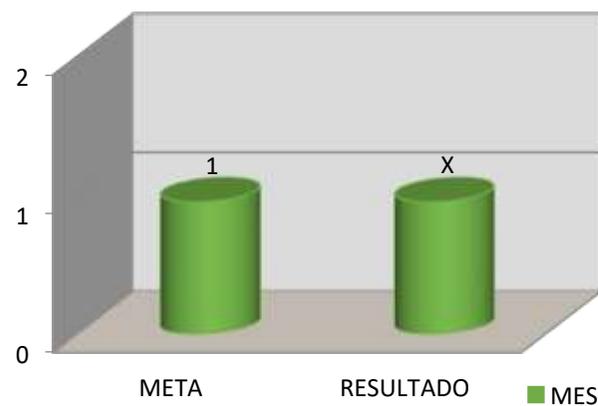
Consultas atendidas en un plazo máximo de 1 día hábil.

**RESULTADO:**

Nº de consultas atendidas en x día hábil.

Nivel de cumplimiento respecto a las consultas atendidas en un máximo de 1 día hábil.

**TIEMPO MAXIMO DE ATENCIÓN**



La encuesta de satisfacción Formato F-PE-CUL-01, contiene 4 (cuatro) aspectos o preguntas y cada pregunta tiene 3 (tres) alternativas de respuesta, a su vez a cada respuesta está asociada a un valor numérico.

N°	P.1.	P.2.	P.3.	P.4.	PUNTAJE	PUNTAJE OPTIMO	PORCENTAJE
1	a	b	c	d	a+b+c+d	12	YY%
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
							ZZ%

Las respuestas que se obtengan son trasladadas al presente Formato de Evaluación: a, b, c, d, luego se suma y se obtiene el puntaje de la encuesta (1) uno. Nótese que si el encuestado hubiese respondido "Muy 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.