

 Trabajo Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE RECONOCIMIENTO DEL MEJOR CONSULTOR DEL MES	Código: PE-SAT-05
		Versión: 3.0
		Fecha: 05 de enero 2016
		Página: 1 de 4

ELABORADO POR: Dirección de la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral	REVISADO POR: Oficina de Organización y Modernización	APROBADO POR: Dirección General de Políticas de Inspecciones de Trabajo
Fecha: 05 de Enero 2016	Fecha: 05 de Enero 2016	Fecha: 05 de Enero 2016
Firma:  Eliana Medina Samame Coordinador del Servicio de Absolución de Consultas.	Firma:  Cecilia Villanueva Agüero Jefe Oficina de Organización y Modernización	Firma:  Fernando Flores Bertalmio Director de la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral.

COPIA NO CONTROLADA

(1) DENOMINACIÓN: PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DEL MEJOR CONSULTOR DEL MES					
(2) ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE: DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO / DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN LABORAL					
(3) FINALIDAD: Brindar un reconocimiento al consultor que mejor se desempeñe en el mes en cuanto a productividad y calidad de la atención.					
(4) BASE LEGAL: Decreto Supremo 004-2010-TR (Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo).					
(5) REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO: Evaluación de desempeño mensual y reporte de cumplimiento de la meta mínima en cantidad de llamadas y duración del tiempo hablado.					
(6) ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO		ÓRGANO/ UNIDAD ORGANICA	DURACIÓN		RESPONSABLE (CARGO)
			MINUTOS	HORAS	
01	El coordinador determinará al consultor que ha obtenido mayor puntaje en la evaluación sobre atención al usuario y el que tenga mayor número de días con cumplimiento de la meta mínima en cantidad de llamadas y duración del tiempo hablado. Efectuar el registro de los links de los monitoreos-escuchas diarias para evaluar el buen desempeño del servicio brindado, de corresponder tomara acciones de manera inmediata, anotándolo en el registro de incidentes.	DCDL	30		Coordinador
02	Prepara proyecto de carta de reconocimiento conteniendo el nombre del consultor y documentación sustentadora a la evaluación respectiva se remitirá al Director General.	DCDL	5		Coordinador
03	El Director General emite carta de reconocimiento.	DGPI		48	Director General
04	La carta de reconocimiento será entregada al consultor, enviando una copia a la oficina de recursos humanos para que sea archivada en su legajo.	DCDL		24	Coordinador
TOTAL TIEMPO EMPLEADO EN EL PROCEDIMIENTO: 03 días y 35 minutos					
(7) OBSERVACIONES: La frecuencia para los registros de llamadas será semanal y por día se realizarán escuchas y evaluación de una consulta por consultor,					
(8) FORMULARIOS Y/O FORMATOS: Carta de Reconocimiento					

- Evaluación de desempeño mensual y reporte de cumplimiento de la meta mínima en cantidad de llamadas y duración del tiempo hablado.

(9) REGISTROS:

 Trabajo Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE RECONOCIMIENTO DEL MEJOR CONSULTOR DEL MES	Código: PE-SAT-05
		Versión: 3.0
		Fecha: 05 de enero 2016
		Página: 4 de 4

Control de Cambios

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
1	Efectuara el registro de los links de los monitoreos-escuchas diarias para evaluar el desempeño del servicio brindado, de corresponder tomara acciones de manera inmediata anotándolo en el registro de incidentes.	2	10/04/2014	Equipo técnico del comité de gestión de calidad
2.	Cambiar el formato de escuchas diarias.	3	05 de Enero 2016	Coordinadora del Servicio

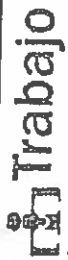
La presente es para expresarle nuestro más grande reconocimiento por la labor efectuada.

Según el informe de evaluación de desempeño del mes de.....usted se destaca por su eficiencia, dedicación y profesionalismo en su trabajo. Todas estas cualidades demuestran su compromiso y dedicación con los objetivos del servicio de absolución de consultas telefónicas.

Esperamos que su trabajo impecable continúe en el futuro y sea motivo de ejemplo para el resto de los consultores.

FIRMA Y SELLO





Ministerio de Trabajo y Previsión Social

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y RENDIMIENTO

Código: F-PE-SAT-05-02
Versión: 1.0
Fecha: 19/02/15
Página: 1 de 1

CONSULTORES	CANTIDAD DE LLAMADAS %	DURACION %	CALIDAD DE LLAMADAS %	PUNTUALIDAD %	Porcentaje de Cumplimiento
consultor 1					
consultor 2					
consultor 3					
consultor 4					
consultor 5					
consultor 6					
consultor 7					
consultor 8					
consultor 9					

	NOMBRE DEL CONSULTOR	CANTIDAD DE LLAMADAS (%)	DURACION (%)	CALIDAD DE LLAMADAS (%)	PUNTUALIDAD (%)	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO (%)
1ER LUGAR						
2DO LUGAR						
3ER LUGAR						



COPIA NO CONTROLADA

CONSULTOR :								
MES : MARZO 2016								
DIA	Fecha	Nombre de usuario	Teléfono	Eval. 1 Facilidad de palabra	Eval. 2 Amabilidad	Eval. 3 Manejo emociones	Eval. 4 Manejo del tema	Registro de llamada
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
PROMEDIO TOTAL DE CUMPLIMIENTO				0.00	0%			

Criterios de evaluación	
Eval.1	Facilidad de palabra
Eval.2	Amabilidad
Eval.3	Manejo de las emociones
Eval.4	Manejo del tema

Calificación	
Bajo (1 punto)	
Regular (2 puntos)	
Alta (3 puntos)	

COPIA NO CONTROLADA