

Periodo: 2019

Fecha: 06/06/2019

N°	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA SEGUIMIENTO	PERIODO DE CUMPLIMIENTO O EVALUACION	PLAN PARA ALCANZAR OBJETIVO
1	Lograr un nivel de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.	$\left(\frac{\sum \text{resultado de encuesta}}{5x N^{\circ} \text{ de encuestas}} \right) \times 100$	≥ 95%	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Mensual	Anual	1.Exhortar a los consultores para el envío de encuestas de satisfacción y establecer reuniones mensualmente. 2.Realizar capacitaciones a los consultores mensualmente. 3.Determinar el % de usuarios satisfechos con la amabilidad telefónica. 4.Extraer y evaluar la información. 5.Tomar acciones sobre los resultados.
2	Lograr un nivel de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telemática.	$\left(\frac{\sum \text{resultado de encuesta}}{5x N^{\circ} \text{ de encuestas}} \right) \times 100$	≥ 90%	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Mensual	Anual	1 Realizar capacitaciones a los consultores respecto a la normativa laboral y establecer reuniones mensualmente. 2.Determinar el % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telemática. 3.Analizar la información. 4.Tomar acciones sobre los resultados.
3	Reducir la cantidad de llamadas no atendidas (espera máxima del sistema).	$\left(\frac{N^{\circ} \text{llamadas no atendidas}}{N^{\circ} \text{ total de llamadas recibidas}} \right) \times 100$	≤ 30%	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Mensual	Anual	1. Establecer reuniones mensualmente. 2.Generar data del N° de llamadas perdidas. 3.Analizar la información. 4. Tomar acciones sobre los resultados. 5. Realizar exámenes a los consultores.
4	Fomentar oportunidades de mejora.	Cantidad de oportunidad de mejora presentados por cada servicio.	>=1	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Anual	Anual	1. Establecer reuniones trimestralmente con los responsables de los procesos. 2. Dar seguimiento a las oportunidades de mejora.
5	El 72% de usuarios atendidos esperará un tiempo para la atención en el servicio, derivado de la ticketera, menor o igual a 70 minutos.	$\left(\frac{\text{Tiempo de espera menor o igual a 70 minutos}}{\text{Total de usuarios atendidos}} \right) \times 100$	>=72%	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Mensual	Anual	1.La Dirección de Promoción de Empleo planifica los eventos de difusión laboral anualmente. 2. La Dirección de Promoción de Empleo gestiona los recursos anualmente. 3. La coordinadora del Centro de Empleo realizará capacitaciones semestralmente de acuerdo con el cronograma de capacitaciones. 4. El responsable de Bolsa de Trabajo analiza los tiempos de espera y realiza un informe mensual. 5.El responsable de BT y la Coordinadora del Centro de Empleo tomarán acciones sobre los resultados.
6	El 75 % de usuarios atendidos esperará un tiempo máximo para la atención en el servicio, derivado de la ticketera, menor o igual a 25 minutos.	$\left(\frac{\text{Tiempo de espera menor o igual a 25 minutos}}{\text{Total de usuarios atendidos}} \right) \times 100$	>=75%	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Mensual	Anual	1. Coordinar con OGETIC el mantenimiento de los aparatos biométricos y las computadoras. 2. Planificar la cantidad de consultores que atenderán el servicio de CERTUOVEN en la sede central. 3. El responsable de Certijoven analiza la información y realiza un informe mensual. 4.Tomar acciones sobre los resultados.
7	Entregar los certificados a los usuarios en un plazo máximo de 5 días hábiles luego de haber culminado los talleres de emprendimiento.	$\left(\frac{N^{\circ} \text{ de Certificados entregados en un plazo máximo de 5 días hábiles, después de culminado el taller}}{\text{Total de participantes en los talleres de emprendimiento que culminaron satisfactoriamente el taller.}} \right) \times 100$	>=80%	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Cuatrimestral	Anual	1. Gestionar los recursos necesarios (papel membretado). 2.Programar la participación de los ponentes con un semana de anticipación. 3. Realizar seguimiento cuatrimestral. 4. Proponer mejoras dentro del proceso. 5. Verificar si las mejoras implementadas tuvieron un efecto positivo en el indicador.
8	Lograr un nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al módulo completo de los talleres para el emprendimiento, igual o superior al 85 %.	$\left(\frac{\text{Puntaje total obtenido}}{\text{Puntaje total máximo alcanzable (20 * N encuestados)}} \right) \times 100$	>=85%	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Cuatrimestral	Anual	1. Programar la participación de los ponentes con un semana de anticipación. 2.Se solicita puntualidad a los ponentes. 3. Solicitar a los ponentes la implementación de casuísticas en el desarrollo de los talleres.
9	Lograr un nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a las Jornadas, seminarios o conferencias de emprendimiento igual o superior al 80 %.	$\left(\frac{\text{Puntaje total obtenido}}{\text{Puntaje total máximo alcanzable (20 * N encuestados)}} \right) \times 100$	>=80%	Administrador del SGC/ Responsable del proceso	Semestral	Anual	1. Programar la participación de los ponentes con un semana de anticipación. 2.Se solicita puntualidad a los ponentes. 3. Solicitar a los ponentes la implementación de casuísticas en el desarrollo de los talleres.