

	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO CERTIFICADO ÚNICO LABORAL (CERTIJOVEN-CERTIADULTO)	Código: PEM-SCUL-02
		Versión: 7.0
		Fecha: 13/06/2022
		Página 1 de 5

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
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: Alania Bautista Apaza Coordinadora del Centro Empleo		
Firma: Libia Lazo Muñoz Consultor de Empleo		



Firmado digitalmente por:
 BAUTISTA APAZA Alania FAU
 20131023414 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 14/06/2022 15:42:42-0500



Firmado digitalmente por:
 BERAUN NINA Chris
 Geraldine FAU 20131023414 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 10/06/2022 16:52:58-0500

Libia Andrea Lazo Muñoz
 Consultor del empleo
 DNI: 42975571

	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO CERTIFICADO ÚNICO LABORAL (CERTIJOVEN-CERTIADULTO)	Código: PEM-SCUL-02
		Versión: 7.0
		Fecha: 13/06/2022
		Página 2 de 5

INDICE

- 1 OBJETO**
- 2 ALCANCE**
- 3 VIGENCIA/PLAZO ACTUALIZACION**
- 4 COMPROMISOS DE CALIDAD / OBJETIVOS DE CALIDAD**
- 5 PROCEDIMIENTO**
 - 5.1 Medición directa de Indicadores de Calidad
- 6 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**
- 7 CLIENTE MISTERIOSO**
- 8 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**
- 9 ANEXOS**
- 10 CONTROL DE CAMBIOS**

	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO CERTIFICADO ÚNICO LABORAL (CERTIJOVEN-CERTIADULTO)	Código: PEM-SCUL-02
		Versión: 7.0
		Fecha: 13/06/2022
		Página 3 de 5

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 VIGENCIA / PLAZO ACTUALIZACION

Este procedimiento específico una tiene vigencia de dos (02) años, a partir del día siguiente de la publicación de la resolución que aprueba la Carta de Servicios.

No obstante, si antes del plazo de revisión y actualización se presentan cambios en el contenido de la misma, su actualización será encaminada de acuerdo a la magnitud de estos cambios.

4 COMPROMISOS DE CALIDAD / 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 misma¹.

5 PROCEDIMIENTO

5.1. 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	FRECUENCIA	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/Consult or responsable del Servicio	Mensual	Encuestas de satisfacción % satisfacción $\left(\frac{\text{Puntaje total}}{\text{Puntaje total máximo}} \right) \times 100$

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

	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO CERTIFICADO ÚNICO LABORAL (CERTIJOVEN-CERTIADULTO)			Código: PEM-SCUL-02
				Versión: 7.0
				Fecha: 13/06/2022
				Página 4 de 5

2. Porcentaje de respuestas de encuestas de satisfacción, igual o superior al 5% de usuarios atendidos a través de la Plataforma de Citas en Línea, de forma mensual.	≥5 %	Analista de Gestión de la Calidad/Consultor responsable del Servicio	Mensual	% respuestas= $\left(\frac{\text{Nº respuestas}}{\text{Nº atendidos citas en línea}} \right) \times 100$
3. Número de consultas atendidas en un máximo de un 1 día hábil, de forma mensual.	≤1 día hábil	Analista de Gestión de la Calidad/Consultor responsable del Servicio	Mensual	Nº de días = $\left(\text{Fecha de Atención} - \text{Fecha de recepción} \right)$

6 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-PEM-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 en el Portal Institucional del MTPE según el formato F-PEM-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.

7 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.

8 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Cualquier incumplimiento de los compromisos establecidos se considerará una no conformidad, y deberá analizarse para evaluar la necesidad de tomar medidas compensatorias o correctivas.

	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO CERTIFICADO ÚNICO LABORAL (CERTIJOVEN-CERTIADULTO)	Código: PEM-SCUL-02
		Versión: 7.0
		Fecha: 13/06/2022
		Página 5 de 5

Se registrarán todas las no conformidades y las acciones tomadas.

9 ANEXOS

Código	Título
F-PEM-SCUL-01	Formato de Encuesta de Satisfacción Virtual
F-PEM-SCUL-02	Formato de Resultados de Indicadores del Servicio de Certificado Único Laboral
F-PEM-SCUL-03	Formato de Evaluación de Resultados de Encuesta de Satisfacción

10 CONTROL DE CAMBIOS

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
01	Se adecuó el código del procedimiento y objeto	7.0	13/06/2022	Analista de Gestión de la Calidad / Consultor responsable del Servicio Certificado Único Laboral
09	Se adecuó códigos de los anexos del procedimiento	7.0	13/06/2022	Analista de Gestión de la Calidad / Consultor responsable del Servicio Certificado Único Laboral