
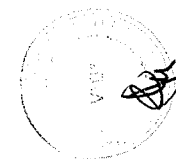
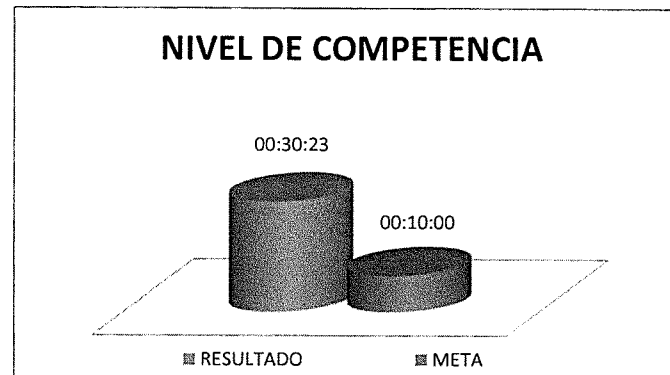


|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL - SOVIO_NOVIEMBRE 2019</b> | <b>Código: 001-SOVIO-2019</b>                    |
|   |   | <b>Edición: 1</b>                                |
|   | <b>SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>   | <b>Fecha: 10/12/2019</b><br><b>Página 1 de 1</b> |

|                 |  |
|-----------------|--|
| Compromiso N° 1 | El tiempo de espera para recibir la atención del Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional no superará los diez minutos, luego de generado el ticket. |
| Indicador       | Porcentaje de tiempo de espera deberá ser menor o igual a diez minutos   |
| Meta            | El tiempo de espera luego de la generación de ticket para recibir información y/o programación sobre el servicio SOVIO, no superará los diez (10) minutos.               |
| Resultado       | Tiempo de espera máximo del mes de noviembre de 2019 es de 30:23 minutos.  |

Total de Atendidos: 43

El tiempo de espera para la atención en el servicio, según el sistema Bmatic supera la meta del compromiso. Es preciso señalar que el 26 de noviembre, día en el que se superó la meta del compromiso referente al tiempo de espera, había un consultor para realizar la atención interna y considerando que los usuarios son atendidos de manera grupal, la creación de tickets se realiza en forma continua en un mismo horario, lo cual por error involuntario, se omitió finalizar el tiempo de atención en el sistema Bmatic. Sin embargo, cabe precisar que los usuarios fueron atendidos en el tiempo establecido.



ab  
P



**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL - SOVIO\_NOVIEMBRE 2019**

Código: 001-SOVIO-2019

Edición: 1

**SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

Fecha: 10/12/2019

Página 1 de 1

Compromiso N° 02

Emitir el informe confidencial del SOVIO a los jóvenes participantes en un plazo máximo de siete días hábiles contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las sedes del MTPE.

Indicador

Siete días hábiles para la emisión del informe confidencial del Sovio a jóvenes de las sedes del MTPE.

Meta

Emitir el informe confidencial del SOVIO a los jóvenes que fueron beneficiados en la intervención principal del SOVIO en un plazo máximo de siete días hábiles contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las sedes del MTPE.

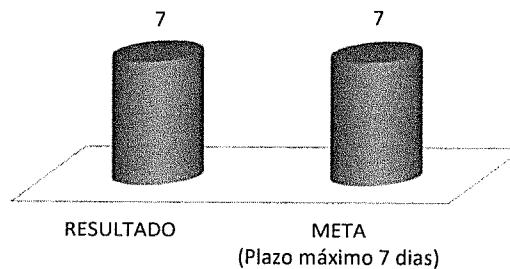
Resultado

Plazo máximo de emisión del mes de noviembre de 2019: 07 días hábiles

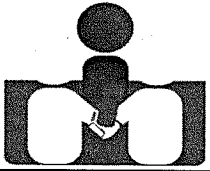
Total del Universo: 36

Total de Beneficiados: 36

**NIVEL DE COMPETENCIA**



*Handwritten signature*



**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL - SOVIO\_NOVIEMBRE**

Código: 001-SOVIO-2019

Edición:1

**SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

Fecha: 10/12/2019

Página 1 de 1

Compromiso N° 03

Programar y emitir respuesta a las solicitudes de las organizaciones que requieran el Servicio de Orientación Vocacional, en un plazo máximo de siete días hábiles posteriores a su recepción.

Indicador

Solicitudes atendidas dentro del plazo establecido de siete días hábiles .

Meta

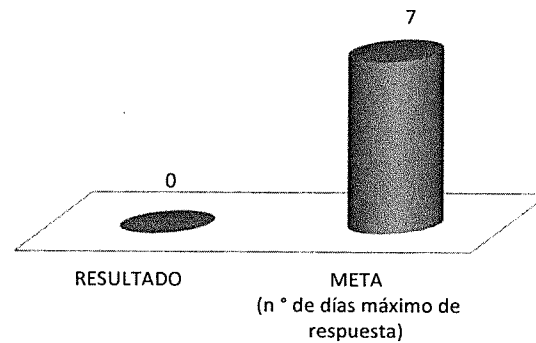
Programar y emitir respuesta a las solicitudes de las organizaciones que requieran el servicio de orientación vocacional – SOVIO, en un plazo máximo de siete días hábiles posteriores a su recepción .

Resultado

No se registraron solicitudes de las organizaciones

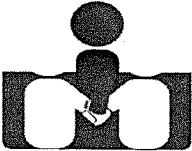
Total del Universo: 0

**NIVEL DE COMPETENCIA**



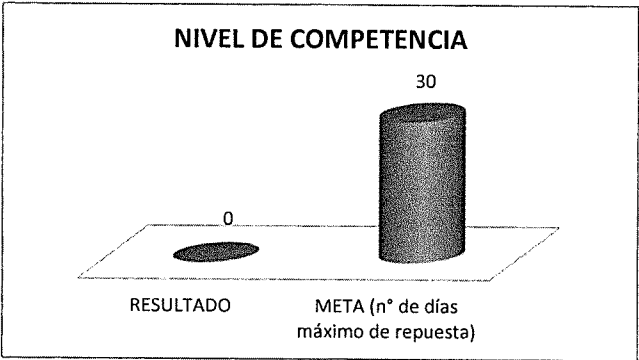
RESULTADO

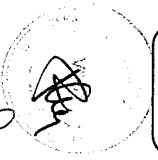
META  
(n° de días máximo de respuesta)


|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL - SOVIO_NOVIEMBRE</b> | <b>Código: 001-SOVIO-2019</b>                    |
|   |  | <b>Edición:1</b>                                 |
|   | <b>SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>  | <b>Fecha: 10/12/2019</b><br><b>Página 1 de 1</b> |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Compromiso N° 04</b> | Emitir los informes confidenciales del SOVIO a los jóvenes de las organizaciones que solicitaron el servicio, en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las organizaciones. |
| <b>Indicador</b>        | Treinta días hábiles de emisión de informes confidenciales del Sovio a jóvenes de organizaciones.   |
| <b>Meta</b>             | Emitir los Informes Confidenciales SOVIO a los jóvenes de las organizaciones que solicitaron el servicio, en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las organizaciones .    |
| <b>Resultado</b>        | No se registraron solicitudes de las organizaciones, por lo cual no se emitieron Informes Confidenciales SOVIO  |

**Total del Universo: 0**  
**Organizaciones atendidas en el mes**



*Handwritten initials/signature*  


|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL - SOVIO_NOVIEMBRE 2019</b> | <b>Código: 001-SOVIO-2019</b>  |
|   | <b>SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>   | <b>Edición:1</b><br><b>Fecha: 10/12/2019</b><br><b>Página 1 de 1</b> |

Compromiso N° 05

Lograr un nivel de satisfacción por el servicio brindado mayor o igual al 85% .

Indicador

Porcentaje de usuarios satisfechos deberá ser mayor o igual a 85% .

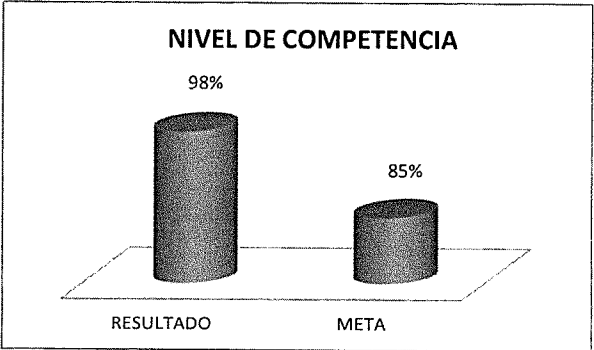
Meta

Lograr un 85% de satisfacción en los usuarios por el servicio brindado .

Resultado

98% de Satisfaccion de los usuarios del servicio SOVIO .

Total del Universo: 75 encuestas



*Handwritten initials*

