



COPIA NO CONTROLADA

| N° | OBJETIVO DE CALIDAD | INDICADOR | META | RESPONSABLE | FRECUENCIA SEGUIMIENTO | PERIODO DE CUMPLIMIENTO O EVALUACION | PLAN PARA ALCANZAR OBJETIVO |
|----|--|--|-------------|----------------------------|------------------------|--------------------------------------|--|
| 1 | Porcentaje de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica | Σ resultado de encuesta x100 5xN°encuestas | $\geq 90\%$ | RED/Responsable de Proceso | Semestral | Anual | <ol style="list-style-type: none"> Difundir objetivo y el procedimiento Aplicar la encuesta. Realizar seguimiento a los resultados. |
| 2 | Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención telemática | Σ resultado de encuesta x100 5xN°encuestas | $\geq 90\%$ | RED/Responsable de Proceso | Semestral | Anual | <ol style="list-style-type: none"> Difundir objetivo y el procedimiento Aplicar la encuesta. Realizar seguimiento a los resultados. |
| 3 | Porcentaje de llamadas perdidas | 100xN°llamadas perdidas/N° total de llamadas | $\leq 30\%$ | RED/Responsable de Proceso | Mensual | Semestral | <ol style="list-style-type: none"> Difundir objetivo y el procedimiento Aplicar la encuesta. Realizar seguimiento a los resultados. |
| 4 | Fomentar Proyectos de Mejora del SGC a nivel técnico y administrativo | N° Proyectos de Mejora presentados/año | ≥ 2 | RED/Responsable de Proceso | Semestral | Anual | <ol style="list-style-type: none"> Establecer la metodología de presentación, evaluación y reconocimiento de Proyectos de Mejora. Difundir la metodología establecida. Realizar el seguimiento semestral. |



| | | | | |
|---|--------------------------------------|--|--|----------------------|
|  | OBJETIVOS DE CALIDAD DEL MTPE | | | Código: F-OD-MC-01 |
| | | | | Versión: 2.0 |
| | | | | Fecha: 04 abril 2016 |
| | | | | Página: 3 de 3 |

| | | | | | | | |
|---|--|------------------|--------|----------------------------|-----------|-------|---|
| 5 | El tiempo de espera y atención de los usuarios, derivados del triaje al Servicio de Bolsa de Trabajo, no superará los 150 minutos (*) | Tiempo de espera | ≤ 150' | RED/Responsable de Proceso | Semestral | Anual | 1. Difundir objetivo y el procedimiento 2. Aplicar la encuesta. 3. Realizar seguimiento a los resultados. |
| 6 | El tiempo total de espera y atención de los usuarios, derivados del triaje al servicio de Certificado Único Laboral, no superará los 150 minutos | Tiempo de espera | ≤ 150' | RED/Responsable de Proceso | Semestral | Anual | 1. Difundir objetivo y el procedimiento 2. Aplicar la encuesta. 3. Realizar seguimiento a los resultados. |

(*) El triaje es un proceso en el que se evalúa el perfil del usuario para su derivación al respectivo servicio de promoción del empleo

Control de Cambios

| N° de ítem | Texto modificado | Versión | Fecha | Responsable |
|------------|------------------------------|---------|---------------|-------------|
| N/A | Inclusión de objetivos 5 y 6 | 2 | 04 abril 2016 | RED |

