

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL OCTUBRE 2016

COMPROMISO N° 1

La primera Audiencia de Conciliación se realizara antes de los treinta y un (31) días calendario contados a partir de la presentación de la solicitud que no haya sido observada

INDICADOR:

Días calendario para la realización de la Primera Audiencia de Conciliación.

META:

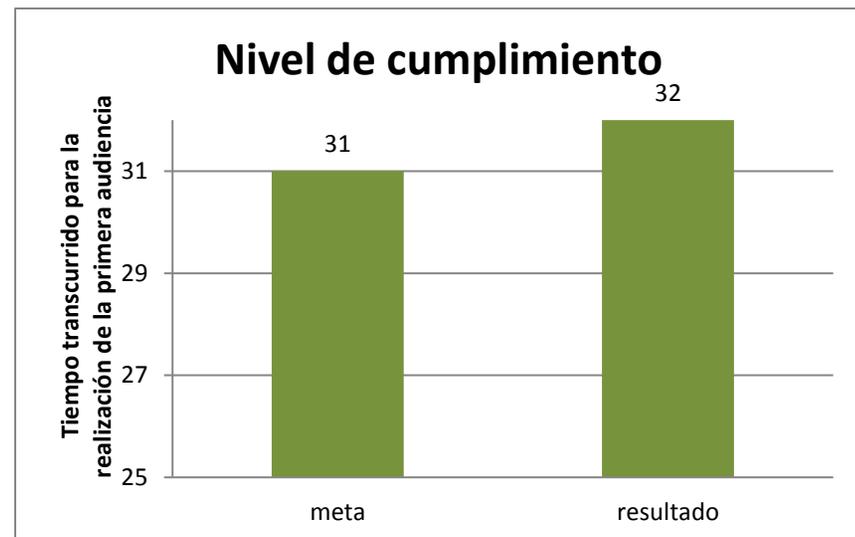
Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud

RESULTADO:

32* DIAS

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes

(*) En el mes de octubre se ha detectado que en algunas fechas se ha incumplimiento el compromiso 1, ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: La declaración de días no laborales mediante el D.S. N° 059-2016-PCM; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se instó al personal dar cumplimiento a los compromisos asumidos, y iii) Se ofrece las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento.



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL OCTUBRE 2016

COMPROMISO N°2

Se publicará en el Periódico Mural del Área de Conciliaciones, al segundo día (02) hábil de la presentación de la solicitud para Primera Audiencia, el estado de la misma

INDICADOR:

Días hábiles para que se efectúe la publicación.

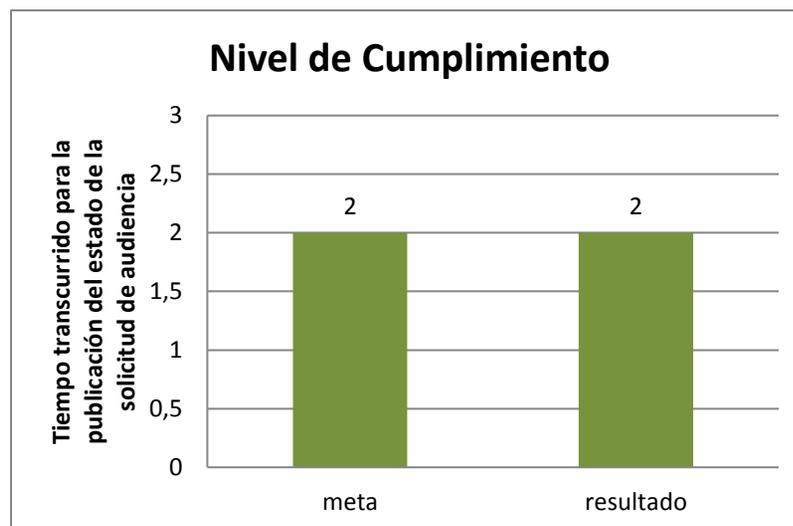
META:

2

RESULTADO:

2

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL OCTUBRE 2016

COMPROMISO N°3

Lograr un nivel de satisfacción en la calidad del servicio de conciliación mayor o igual al 75 %, como resultado de las encuestas de satisfacción realizadas.

INDICADOR:

Porcentaje de satisfacción global del usuario.

META:

≥75%

RESULTADO:

92%

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 15

