



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

# Calidad de servicios en las empresas del FONAFE

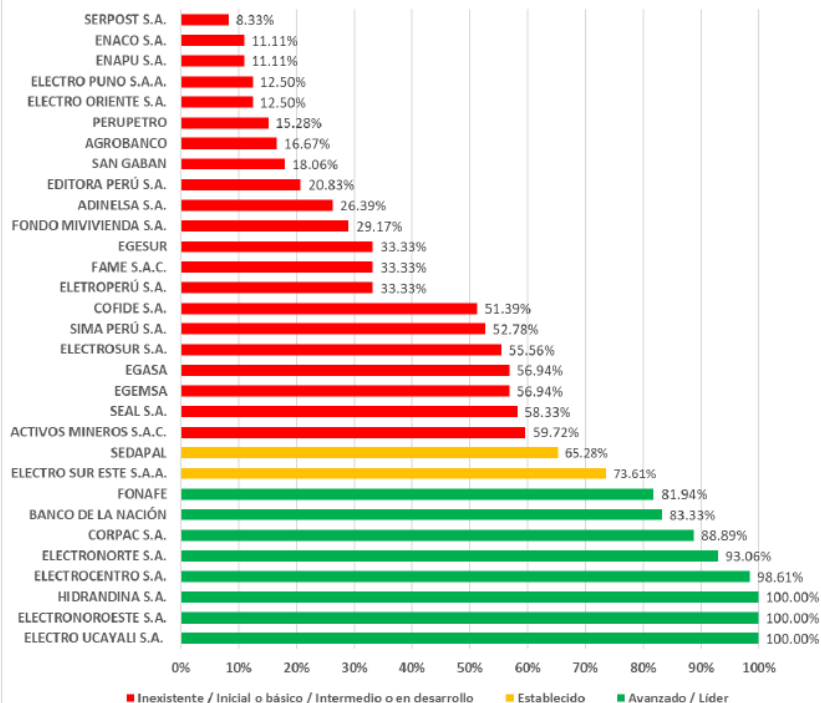
Subsecretaría de Calidad de Servicios

## Contenido

- Calidad en el servicio escogido por las empresas de la corporación al cierre del 2020
- Información a presentar al cierre de cada año
- Estructura del informe técnico en materia de calidad de servicios

# Calidad en el servicio escogido por las empresas de la corporación al cierre del 2020

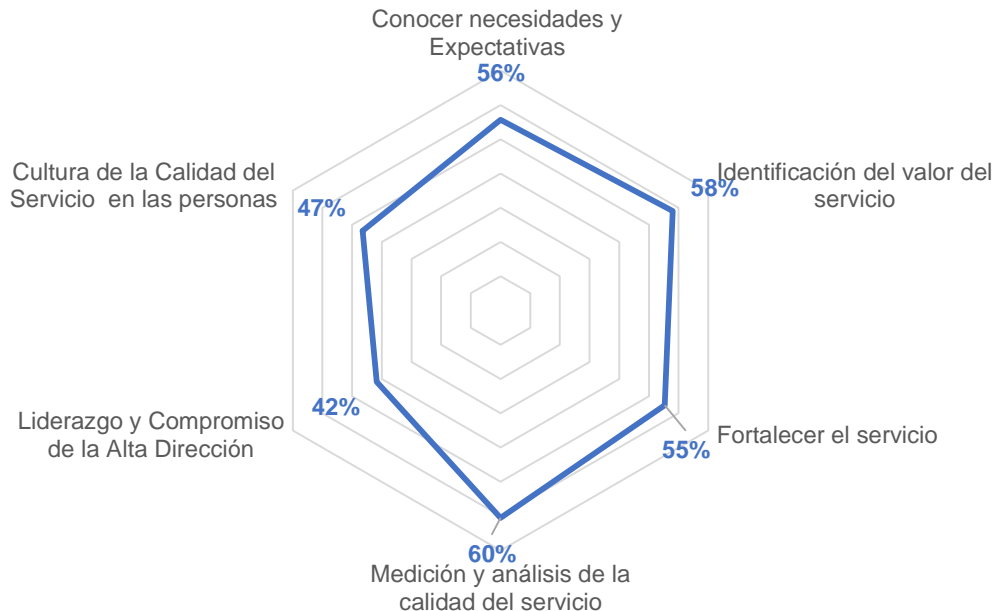
## RESULTADOS VALIDACIÓN



NIVEL DE MADUREZ DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS		
Nivel de Madurez	Intervalo (en %)	Estado del Sistema de Gestión de la Calidad de Servicios - GCS
Inexistente	0.00% ≥ 4.99%	No se ha desarrollado ningún elemento del Sistema.
Inicial o Básico	5.00% ≥ 29.99%	Algunos elementos del Sistema existen pero no están formalizados, su aplicación es inconsistente y se han desarrollado de forma teórica o empírica.
Intermedio o en Desarrollo	30.00% ≥ 59.99%	El sistema cuenta con elementos definidos y formalizados. Su aplicación se desarrolla parcialmente pero es aún inconsistente y en solo algunos niveles involucrados.
Establecido	60.00% ≥ 79.99%	El sistema se ha desarrollado de forma pragmática, estandarizada y se aplica consistentemente en la mayoría de órganos y niveles involucrados, pero no necesariamente responde a una buena práctica o es eficiente.
Avanzado	80.00% ≥ 94.99%	El sistema se ha definido con más detalle, y aplicado de manera consistente en la mayoría de órganos y niveles involucrados. Su aplicación suele responder a buenas prácticas.
Lider	95.00% > 100.00%	El Sistema se ha definido con gran detalle y se aplica de manera consistente en todos los órganos y niveles involucrados al nivel de las mejores prácticas. Es consistente y modelo de replica para el resto de Empresas.

# Calidad en el servicio escogido por las empresas de la corporación al cierre del 2020

## Avance por componente



## Información a presentar al cierre de cada año

Servicio a reportar: **Servicio priorizado**

Informe técnico en materia de calidad de servicios

Cierre	Servicio priorizado
2021-2022	Servicio reportado en 2020
2023 a más	Servicio según priorización



Plazo de presentación: **12 de enero de cada año**



# Estructura del informe técnico en materia de calidad de servicios

## 1. Información a reportar

- 1.1. Medición y análisis de los indicadores de calidad asociados al servicio
- 1.2. Mejoras implementadas en el servicio
- 1.3. Lecciones aprendidas del desarrollo del plan de trabajo presentado del año anterior
- 1.4. Identificación/ afinamiento de los servicios de la entidad
- 1.5. Priorización de los servicios (incluye la justificación de la priorización)
- 1.6. Conclusiones y recomendaciones

## 2. Anexos

- 2.1. Plan de trabajo ejecutado del año vigente
- 2.2. Plan de trabajo para el próximo año (aprobado por su Gerencia General).

## Identificación de servicios (ejemplo)

Servicios: **Productos intangibles** que **responden a las necesidades de las personas** y que son entregadas por las entidades públicas, en **cumplimiento de sus funciones**

Idea de servicio	Producto intangible		Responde a necesidad de las personas		Función de la entidad		Conclusión
	Si	No	Si	No	Si	No	
Reclamos	x			x		X	No servicio
Autorización de un acto administrativo	X		X		X		Servicio

## Priorización de servicios (ejemplo)

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN														
CRITERIOS				Escala de Valoración										
				1		2		3						
1	Impacto en la satisfacción	40%		menos de 20 reclamos x mes		Entre 20 y 60 reclamos x mes		mayor a 60 reclamos x mes						
2	Demanda del servicio	30%		menos de 20 atenciones x mes		entre 20 y 40 atenciones x mes		mas de 40 atenciones x mes						
3	Vinculación con Objetivos estratégicos	20%		no está vinculado con algún OE		Está vinculado con 1 OE		Está vinculado con más de 1 OE						
4	Avance en gestión por procesos	10%		No se ha iniciado la GxP		GxP está implementado en menos de 50%		Gxp implementado en mas de 50%						
			100%											
SERVICIOS				Impacto en la satisfacción		Demanda del servicio		Vinculación con Objetivos estratégicos		Avance en gestión por procesos		0		TOTAL
				Valor	V X P	Valor	V X P	Valor	V X P	Valor	V X P	Valor	V X P	
1	Autorización de Funcionamiento de Institución Educativa Privada de Educación Básica	2	0.8	2	0.6	2	0.4	1	0.1			0	1.90	
2	Autorización de Ampliación de Institución Educativa Privada de Educación Básica	1	0.4	2	0.6	2	0.4	1	0.1			0	1.50	
3	Autorización de Cierre de Institución Educativa Privada de Educación Básica	1	0.4	1	0.3	2	0.4	1	0.1			0	1.20	
4	Autorización de Traslado de Servicio Educativo de Educación Básica	1	0.4	1	0.3	2	0.4	1	0.1			0	1.20	
5	Autorización de Reapertura de Servicio Educativo de Educación Básica Recesado	1	0.4	1	0.3	2	0.4	1	0.1			0	1.20	
6	Autorización de Receso de Servicio Educativo de Educación Básica	1	0.4	1	0.3	2	0.4	1	0.1			0	1.20	
7	Privada	1	0.4	1	0.3	2	0.4	1	0.1			0	1.20	
8	Transferencia de Derechos de Propietario/a o Promotor/a	1	0.4	1	0.3	2	0.4	1	0.1			0	1.20	



GRACIAS