



**SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS
CAPACITACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO A PERSONAS
MAYORES DE 30 AÑOS DE EDAD**

Fecha: **SETIEMBRE 2016**

Página 1 de 3

COMPROMISO N° 1

CONTRIBUIR CON EL DESARROLLO DE LA CAPACIDAD EMPRENDEDORA DE LOS
CIUDADANOS PARA GENERAR AUTOEMPLEO, CUMPLIENDO CON LOS OBJETIVOS DEL
SERVICIO DE CAPACITACIÓN, CON SATISFACCIÓN IGUAL O MAYOR AL 80%

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

CAPACITADOS RESPECTO A LOS OBJETIVOS DEL SERVICIO

≥ 80%

META:

80%.

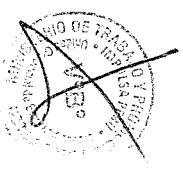
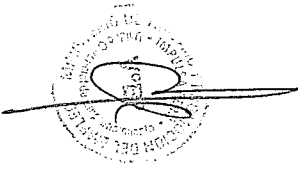
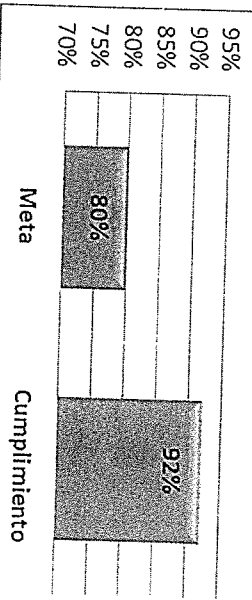
RESULTADO:

92%

TOTAL DE PARTICIPANTES: 71

TOTAL DE PARTICIPANTES ENCUESTADOS: 71

Nivel de Cumplimiento



SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS
CAPACITACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO A PERSONAS
MAYORES DE 30 AÑOS DE EDAD

Fecha: SETIEMBRE 2016
Página 2 de 3

COMPROMISO N° 2

INDICADOR:

CAPACITAR A LOS PARTICIPANTES. EN CURSOS CON CONTENIDOS DE CALIDAD,
QUE MEJOREN SU CAPACIDAD EMPRENDEDORA, CON RESULTADOS DE
SATISFACCIÓN MAYOR A 80%

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES CAPACITADOS

RESPECTO AL FORTALECIMIENTO DE SUS COMPETENCIAS DE EMPRENDIMIENTO \geq 80%

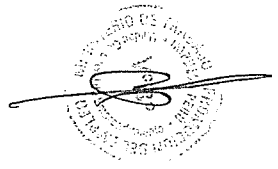
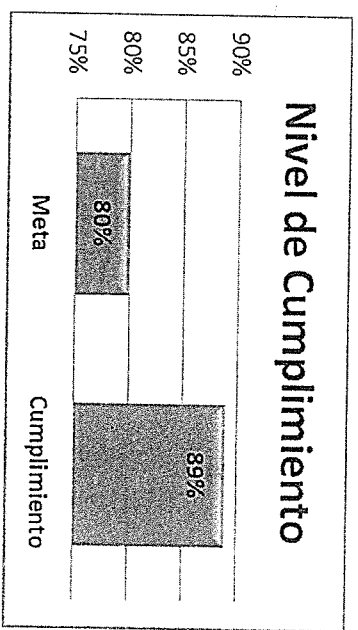
META:

80%

RESULTADO:

89%

TOTAL DE PARTICIPANTES: 71
TOTAL DE PARTICIPANTES ENCUESTADOS: 71



**SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS
CAPACITACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO A PERSONAS
MAYORES DE 30 AÑOS DE EDAD**

Fecha: **SETIEMBRE 2016**

Página 3 de 3

COMPROMISO N° 3

OBTENER QUE UN PORCENTAJE IGUAL O MAYOR AL 10% DE LOS PARTICIPANTES EN LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN, LOGRE EMPRENDER UN NEGOCIO.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE NEGOCIOS EMPRENDIDOS POR LOS PARTICIPANTES,
TOTAL DE PARTICIPANTES CAPACITADOS \geq 10%

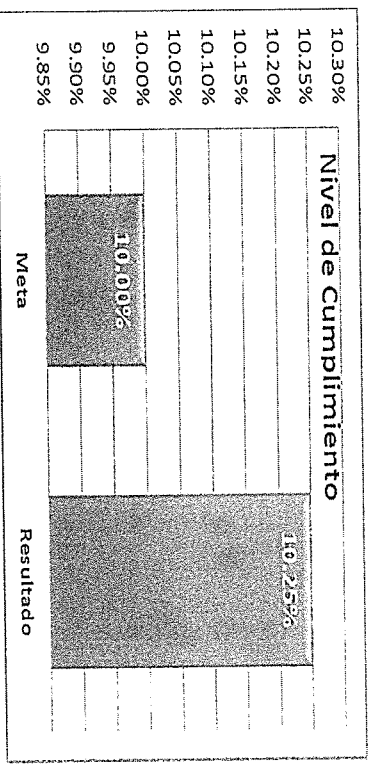
META:

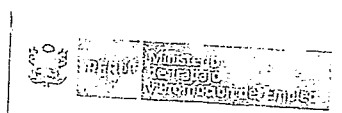
10%

RESULTADO:

10.25%

TOTAL DE PARTICIPANTES: 400
TOTAL DE PARTICIPANTES QUE EMPRENDIERON UN NEGOCIO: 41

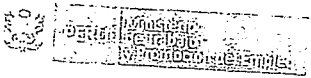




UNIDAD DE SERVICIOS
CAPACITACIÓN PARA EL
EMPRENDIMIENTO A PERSONAS
MAYORES DE 30 AÑOS DE EDAD
PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE
MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

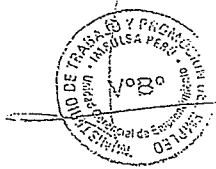
Código: PE-CE30-001
Versión: 1.0
Fecha: 30/09/2016
Página 1 de 5

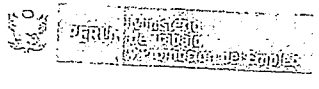
ELABORADO POR: Unidad Gerencial de Emprendimiento	REVISADO POR: Oficina de Organización y Modernización	FIRMADO POR: Unidad Gerencial de Emprendimiento IMPULSA PERÚ
Fecha: 30 de Septiembre 2016	Fecha: 30 de Septiembre 2016	Fecha: 30 de Septiembre 2016
Firma: Manuel Eduardo Azurin Gerente de la Unidad Gerencial de Emprendimiento.	Firma: Cecilia Villanueva Agüero Jefa de la Oficina de Organización y Modernización	Firma: Manuel Eduardo Azurin Gerente de la Unidad Gerencial de Emprendimiento.

	CARTA DE SERVICIOS CAPACITACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO A PERSONAS MAYORES DE 30 AÑOS DE EDAD	Código: PE-CE30-001
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 1.0 Fecha: 30/09/2016 Página 2 de 5

INDICE

- 1 OBJETO
- 2 ALCANCE
- 3 VIGENCIA/PLAZO ACTUALIZACION
- 4 PROCEDIMIENTO
 - 4.1 Medición directa de Indicadores de Calidad
 - 4.2 Encuestas de Satisfacción
 - 4.3 Cliente Misterioso
- 5 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS
- 6 ANEXOS



	CARTA DE SERVICIOS CAPACITACIÓN PARA EL EMPENDIMIENTO A PERSONAS MAYORES DE 30 AÑOS DE EDAD	Código: PE-CE30-001
		Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Fecha: 30/09/2016
		Página 3 de 5

1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la metodología empleada en el servicio de Capacitación para el Emprendimiento a Personas Mayores de 30 años de Edad -Programa Nacional Impulsa Perú, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para realizar las actividades de medición y seguimiento, consecuencia del establecimiento de la correspondiente Carta de Servicios.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades de Capacitación para el Emprendimiento a Personas Mayores de 30 años de edad - Programa Impulsa Perú, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para el ámbito territorial de Lima Metropolitana.

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.

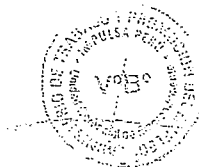
4 COMPROMISOS DE CALIDAD


1. Contribuir con el desarrollo de la capacidad emprendedora de los ciudadanos para generar autoempleo, cumpliendo los objetivos del servicio de capacitación, con satisfacción igual o mayor a 80%.
2. Capacitar a los participantes en cursos con contenidos de calidad, que mejoren su capacidad emprendedora, con satisfacción igual o mayor al 80%.

5 PROCEDIMIENTO

5.1. Medición directa de Indicadores de Calidad

Para evaluar el cumplimiento de los Compromisos de Calidad asumidos en la Carta de Servicios se han definido una serie de indicadores que pueden evaluarse por medición directa. Estos son los relacionados en la tabla siguiente:



	CARTA DE SERVICIOS CAPACITACIÓN PARA EL EMPENDIMIENTO A PERSONAS MAYORES DE 30 AÑOS DE EDAD	Código: PE-CE30-001
		Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Fecha: 30/09/2016
		Página 3 de 5

1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la metodología empleada en el servicio de Capacitación para el Emprendimiento a Personas Mayores de 30 años de Edad - Programa Nacional Impulsa Perú, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para realizar las actividades de medición y seguimiento, consecuencia del establecimiento de la correspondiente Carta de Servicios.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades de Capacitación para el Emprendimiento a Personas Mayores de 30 años de edad - Programa Impulsa Perú, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para el ámbito territorial de Lima Metropolitana.

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

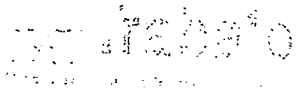
1. Contribuir con el desarrollo de la capacidad emprendedora de los ciudadanos para generar autoempleo, cumpliendo los objetivos del servicio de capacitación, con satisfacción igual o mayor a 80%.
2. Capacitar a los participantes en cursos con contenidos de calidad, que mejoren su capacidad emprendedora, con satisfacción igual o mayor al 80%.
3. Lograr que un porcentaje igual o mayor al 10% de los participantes del proceso de capacitación, emprendan un negocio.

5 PROCEDIMIENTO

5.1. Medición directa de Indicadores de Calidad

Para evaluar el cumplimiento de los Compromisos de Calidad asumidos en la Carta de Servicios se han definido una serie de indicadores que pueden evaluarse por medición directa. Estos son los relacionados en la tabla siguiente:



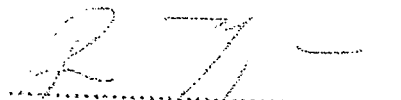
	<p style="text-align: center;">ANEXO N° 01 DECISIÓN PARA DE ELABORAR, APROBAR E IMPLEMENTAR LA CARTA DE SERVICIOS - AUTOEMPLEO A MAYORES DE 30 AÑOS - PROGRAMA IMPULSA PERÚ</p>	<p style="text-align: right;">Página: 1 de 1</p>
---	--	--

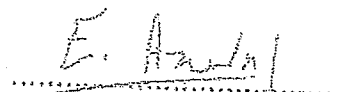
En la ciudad de Lima, el 27 de Septiembre del año 2016, se reunieron los señores representantes de la Coordinación Ejecutiva del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales IMPULSA PERÚ y el Gerente de la Unidad Gerencial de Emprendimiento, para expresar su decisión conjunta de optimizar el servicio de Capacitación para el Emprendimiento a Personas Mayores de 30 años de Edad y proporcionar los recursos humanos y materiales necesarios para la formulación, aprobación e implementación de una Carta de Servicios.

La demanda de nuestros usuarios nos obliga a prestar servicios más eficientes. Las Cartas de Servicios constituyen una herramienta ideal para lograr dicho objetivo. Por ello, se acordó lo siguiente:

- ✓ Formular, aprobar e implementar una Carta de Servicios en lo referido a la Capacitación para el Emprendimiento a Personas Mayores de 30 años de Edad, de forma que se satisfaga las expectativas antes señaladas.
- ✓ Garantizar los recursos humanos y materiales necesarios para la sostenibilidad y cumplimiento de los compromisos de la Carta.

Los señores mencionados anteriormente firman la presente, en señal de conformidad de los compromisos asumidos.


 Roxana Elizavinda GUTIÉRREZ
 Director Ejecutivo


 Manuel Eduardo Azuán Araujo
 Gerente de Emprendimiento

