



PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

**CARTA DE SERVICIOS  
CAPACITACION LABORAL PARA MAYORES  
DE 30 AÑOS**

**Código: F-PEMS-CL-001-04**

**Versión:3.0**

**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE  
MEDICION Y SEGUIMIENTO**

**Fecha: 11/08/2017**

**Página 1 de 4**

**COMPROMISO N° 1**

Lograr la inserción laboral en un trabajo formal de por lo menos el 20% de los beneficiarios egresados aprobados del Programa y el 80% restante quedará registrado en la Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo por 06 meses, para su intermediación.

**INDICADOR:**

Beneficiarios insertados/ Total de beneficiarios capacitados aprobados.

**META:**

20% de beneficiarios egresados insertados laboralmente.  
80% de beneficiarios restantes registrados en la Bolsa de Trabajo.

**RESULTADO:**

Los resultados se presentan trimestralmente.  
Próxima publicación en el mes de setiembre.

**TOTAL DE BENEFICIARIOS EGRESADOS APROBADOS:  
TOTAL DE BENEFICIARIOS INSERTADOS:**





PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

**CARTA DE SERVICIOS  
CAPACITACION LABORAL PARA MAYORES  
DE 30 AÑOS**

**Código: F-PEMS-CL-001-04**

**Versión:3.0**

**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE  
MEDICION Y SEGUIMIENTO**

**Fecha: 11/08/2017**

**Página 2 de 4**

COMPROMISO N° 2

Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 70%.

INDICADOR:

Nivel de satisfacción por el servicio brindado  $\geq$  70%

META:

70 % de beneficiarios egresados estén satisfechos.

RESULTADO:

Los resultados se presentan semestralmente.  
Próxima publicación en el mes diciembre.

TOTAL DE BENEFICIARIOS ENCUESTADOS:





PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

**CARTA DE SERVICIOS  
CAPACITACION LABORAL PARA MAYORES  
DE 30 AÑOS**

**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE  
MEDICION Y SEGUIMIENTO**

Código: F-PEMS-CL-001-04

Versión:3.0

Fecha: 11/08/2017

Página 3 de 4

COMPROMISO N° 3

Atención del 100% de consultas realizadas en la plataforma "Consulta Web" del Programa Impulsa Perú en un plazo máximo de 5 días.

INDICADOR:

Número de días transcurridos hasta la respuesta de la consulta menor o igual a 5 días.

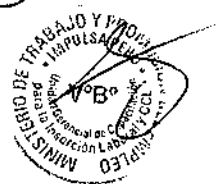
META:

100% de consultas realizadas que sean atendidas en un plazo máximo de 5 días.

RESULTADO:

El tiempo máximo de atención de las consultas de los beneficiarios fue de 5 días, correspondiente al mes de julio.

TOTAL DE BENEFICIARIOS ATENDIDOS: 44





PERÚ  
Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

**CARTA DE SERVICIOS  
CAPACITACION LABORAL PARA MAYORES  
DE 30 AÑOS**

Código: F-PEMS-CL-001-04

Versión:3.0

**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE  
MEDICION Y SEGUIMIENTO**

Fecha: 11/08/2017

Página 4 de 4

COMPROMISO N° 4

Atención en Módulo del Programa en el Centro de Empleo con un tiempo máximo de espera de 50 minutos por persona.

INDICADOR:

Número de minutos transcurridos desde la concurrencia del ciudadano hasta su atención en plataforma  $\leq 50$

META:

Atención a las personas en un tiempo máximo de espera de 50 minutos.

RESULTADO:

El tiempo máximo que espero una persona para ser atendida en el módulo del Programa ubicado en el Centro de Empleo fue de 49 minutos, para el mes de julio.

TOTAL DE BENEFICIARIOS ATENDIDOS: 189

