



**RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN EJECUTIVA
PROGRAMA IMPULSA PERÚ
N° 110 -2016-MTPE/3/24.3/CE**

Lima, 30 DIC. 2016

VISTO: El Informe N° 1022-2016-MTPE/3/24.3/CE/UGCC de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales; y,

CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N° 016-2011-TR de fecha 19 de setiembre de 2011, modificado por Decreto Supremo N° 004-2012-TR de fecha 12 de abril de 2012, Decreto Supremo N° 016-2012-TR de fecha 15 de agosto de 2012, se crea el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Perú" en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con el objeto de promover el empleo, mejorar las competencias laborales e incrementar los niveles de empleabilidad en el país a través de los servicios de Capacitación Laboral, asistencia técnica para Emprendedores, Intermediación Laboral y Certificación de Competencias Laborales;

Que, por Decreto Supremo N° 003-2015-TR, se cambia la denominación del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Perú", por el de Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú";

Que, mediante Resolución Ministerial N° 175-2015-TR, se formaliza la creación de la Unidad Ejecutora 006 Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú" en el Pliego 012 Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo;

Que, por Decreto Supremo N° 008-2016-TR, se modifica la Resolución de creación del Programa y se constituye como Unidad Ejecutora 006 al Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú";

Que, a través de la Resolución del Secretario General N° 061-2015-TR/SG se aprobó la "Guía para la implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo";

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala que el proceso de modernización de la gestión pública del Estado comprende la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, lo cual pretende mejorar la atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Resolución de Coordinación Ejecutiva N° 80-2016-MTPE/3/24.3/CE del 31 de octubre del 2016 se resuelve aprobar la Carta de Servicio en el servicio de "Capacitación Laboral para Mayores de 30 años" del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú";

Que, mediante Informe N° 1022-2016-MTPE/3/24.3/CE/UGCC del 29 de diciembre del 2016, la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales propone la actualización de la referida Carta de servicio, realizando los cambios y ajustes requeridos, según lo indicado por la entidad certificadora AENOR PERÚ S.A.C. en los informes de auditorías de las Cartas de servicios, sobre el servicio según la Norma UNE 93200:2008;



Que, mediante Informe Técnico N° 109-2016-MTPE/4/9.3, la Oficina de Organización y Modernización del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo emite opinión favorable sobre la propuesta de actualización de la Carta de servicio del "Servicio de Capacitación Laboral para mayores de 30 años", remitida por la Coordinación Ejecutiva del Programa "Impulsa Perú";

Que, mediante Informe N° 3407-2016-MTPE/4/8 del 30 de diciembre del 2016, la Oficina General de Asesoría Jurídica concluye que la propuesta de actualización de la Carta de servicios del "Servicio de Capacitación Laboral para mayores de 30 años" guarda correspondencia con las competencias y atribuciones determinadas acorde al Objetivo Específico 4 del Plan Institucional de Modernización del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2014-2016;

Con la visación de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales; y,

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y el literal h) del artículo 11 del Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 202-2012-TR, modificado mediante Resolución Ministerial N° 215-2014-TR.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la actualización de la Carta de servicio en el "Servicio de Capacitación Laboral para mayores de 30 años" del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú", cuyo texto se anexa a la presente Resolución y forma parte integrante de la misma.

Artículo 2°.- Disponer que la presente Resolución y anexo sean publicados en el Portal Institucional del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú" (<http://www.impulsaperu.gob.pe>)

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



Mg. Rossana Pilar Taguía Gutiérrez
COORDINADORA EJECUTIVA
PROGRAMA NACIONAL IMPULSA PERÚ

CARTA DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN LABORAL PARA MAYORES DE 30 AÑOS

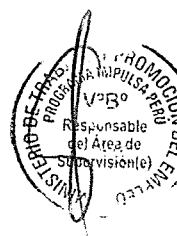
Objetivos y Fines

La prestación de servicios de calidad que superen las expectativas de los beneficiarios es una meta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

En este sentido, el Servicio de Capacitación Laboral para personas mayores de 30 años, que ofrece el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú", tiene por objetivo brindar capacitación técnica básica de calidad en ocupaciones requeridas por el mercado de trabajo para la inserción laboral a través de convenios y contratos suscritos con Entidades de Capacitación alineadas a los objetivos y principios del Programa; y a su vez el Programa realiza la promoción, focalización y constitución de grupos de capacitación.

A través de la publicación de la presente Carta de Servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo asume el compromiso de optimizar el servicio de Capacitación Laboral para mayores de 30 años. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la Institución.

Datos identificativos del Programa y del servicio.



Razón Social	PROGRAMA NACIONAL PARA LA PROMOCIÓN DE OPORTUNIDADES LABORALES "IMPULSA PERÚ"
RUC N°	20600726979
Página Web	http://www.impulsaperu.gob.pe/inicio/
Dirección	Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María. Piso 9
Central Telefónica	3301802
Responsables	Coordinación Ejecutiva del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales MPULSA PERÚ

Servicios Prestados

El servicio al que se refiera la presente Carta de Servicios, a cargo de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales (UGCC)-Programa "IMPULSA PERÚ", es un servicio gratuito disponible para personas interesadas en desarrollar y fortalecer sus competencias laborales a fin de mejorar su empleabilidad y facilitar su acceso al mercado laboral formal.



Este servicio está dirigido a personas que viven en zonas urbanas de 30 a 59 años de edad que tengan un nivel educativo desde secundaria incompleta hasta superior incompleta y que se encuentre en hogar pobre o extremadamente pobre. Asimismo los beneficiarios del servicio deben ser desempleados, subempleados o trabajadores con riesgo de desempleo y también pueden ser personas vulnerables; entiéndase por personas vulnerables a los adultos con hijo que no han tenido ingresos mayores a S/. 1, 500.00 nuevos soles.

Información de Contacto

Oficinas	Del Programa Impulsa Perú - Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales (UGCC)
----------	---

Central Telefónica	Lima: 330-1802 / 330-6172 / 330-6159 / 330-6229 / 0800-16-096
E - Mail	impulsaperu@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María. Piso 9
Horario de Atención	De Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (horario corrido).

Derechos de los beneficiarios respecto al servicio brindado

- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Ser orientado claramente sobre el servicio de Capacitación Laboral y sus beneficios.
- Ser tratados con amabilidad, cordialidad, igualdad y respeto.
- Recibir atención preferente el usuario del servicio en estado de gestación, persona con niño en brazos, adultos mayores y las personas con discapacidad.
- A la confidencialidad de la información que proporcionen.
- Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.

Cabe señalar que el Programa Impulsa Perú supervisa la asistencia de los participantes y realiza los cambios y reemplazos de aquellos que dejaron de asistir hasta el 5° día de iniciadas las clases.

El Programa Impulsa Perú realiza visitas inopinadas a la Entidad de Capacitación (ECAP) a fin de asegurarse que la esté cumpliendo con lo indicado en su Propuesta de Capacitación, como son la entrega del sílabo, materiales, etc., y que los beneficiarios estén satisfechos con el servicio.

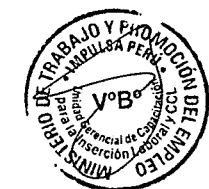
Deberes de los beneficiarios respecto al servicio brindado

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, no ocultando ni falseando datos.
- Cumplir con los requisitos para ser beneficiario del servicio de Capacitación Laboral.
- Mostrar una adecuada conducta hacia el personal del Programa y con los profesores que realizan la capacitación.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del MTPE y de la Entidad Capacitadora (ECAP)
- Presentar el Documento Nacional de Identidad.
- Asistir a todas las clases programadas en el curso de capacitación.

Marco Normativo

Ley N° 29381, Ley de organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo.

LEY N° 28683 Que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.



Decreto de Urgencia 021-2009, modificado por la Ley 29516 que autoriza la creación del Programa Especial de Reconversión Laboral REVALORA PERU.

Decreto Supremo N° 016-2011-TR, que crea el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades laborales Vamos Perú

Resolución Ministerial N° 202-2012, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales VAMOS PERU.

Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la Estrategia de Modernización de la gestión Pública para el periodo 2012-2016.

Decreto Supremo N° 004-2013-TR, se aprueba Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

Decreto Supremo N° 004-2014-TR, aprueban reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo.

Resolución Ministerial N°048 -2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.

Decreto Supremo No 003-2015-TR Decreto Supremo que aprueba el cambio de denominación del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "VAMOS PERU" por la de Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "IMPULSA PERU"

Resolución del Secretario General N° 061-2015-TR/SG, que aprueba la Guía para la implementación de cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Resolución Ministerial N° 175-2015-TR, se aprueba la creación de la Unidad Ejecutora 006: Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú" en el Pliego 012 Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Formas de participación del usuario

La presente Carta de Servicios será revisada al menos cada dos (02) años. La versión que se obtenga será pre publicada en la página Web del Programa (<http://www.impulsaperu.gob.pe/inicio/>), a fin de que los usuarios, en un plazo de 07 días calendario desde la fecha de pre publicación, formulen sus opiniones en el correo electrónico: impulsaperu@trabajo.gob.pe. El mismo plazo será utilizado en caso el Programa decidiera modificar la Carta de Servicios antes del tiempo planteado.

Los usuarios podrán emitir sus opiniones a través de la formulación de sugerencias.

Documento de aprobación de la Carta de Servicio

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 80-2016-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de Vigencia	31 de octubre de 2016
Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 110-2016-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de Vigencia	30 de diciembre de 2016

Compromisos de Calidad

1. Lograr que como mínimo el 65% de beneficiarios egresados estén satisfechos con el servicio de Capacitación Laboral para mayores de 30 años.

Indicadores de Calidad

1. Beneficiarios egresados satisfechos/Total beneficiarios egresados

Mecanismos de Comunicación Interna y Externa

Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú", da a conocer la Carta de Servicios a los usuarios a través de su página Web (<http://www.impulsaperu.gob.pe/inicio/>).

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de reuniones internas, del intranet institucional y de periódicos murales.

Asimismo, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del periodo respectivo, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página Web del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú".

Medidas de Subsanación

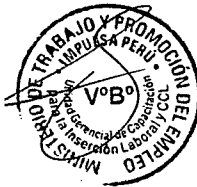
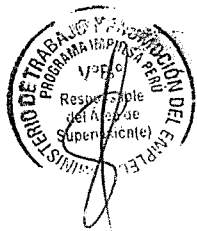
De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente carta de servicios, se consignará en el formato de registro de resultados de cumplimiento de compromisos que se publica en el link: <http://www.impulsaperu.gob.pe/inicio/>, los motivos que originaron el incumplimiento, las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas al respecto y las disculpas del caso.

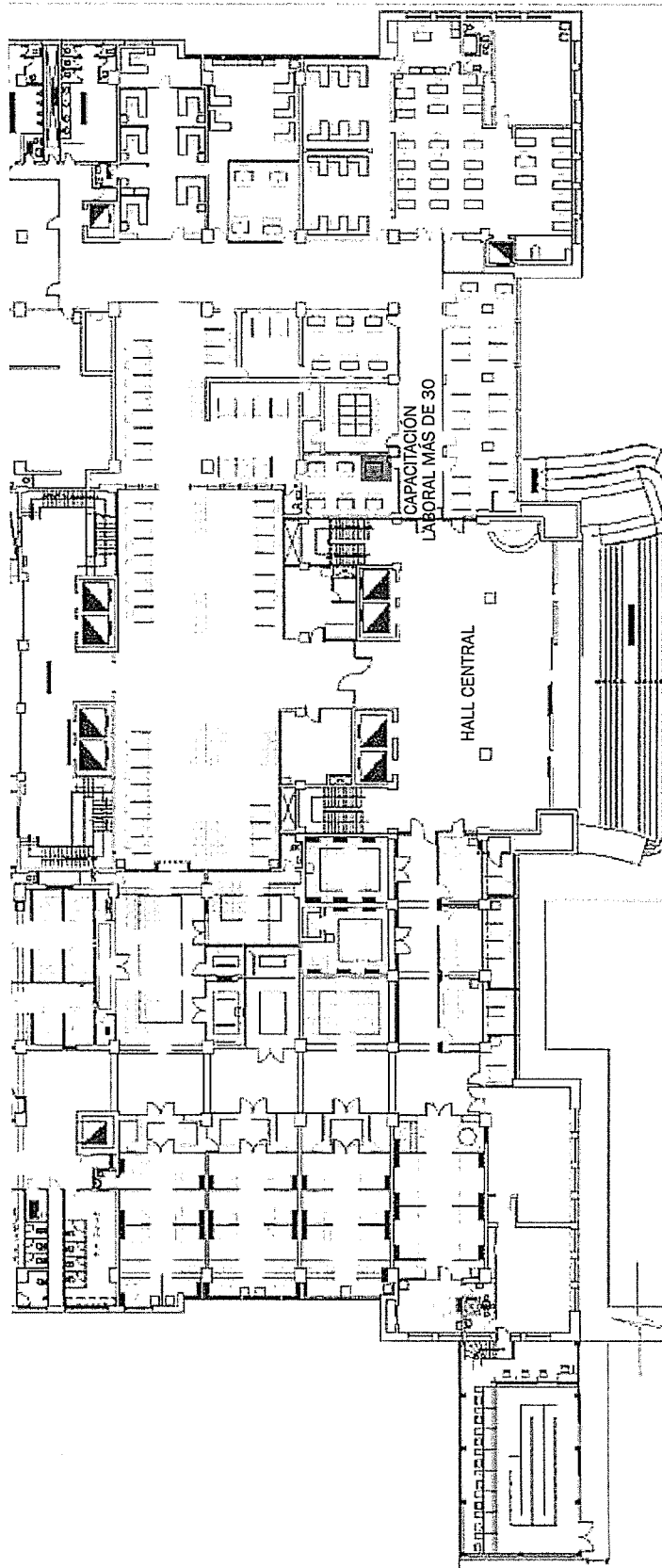
Formas de Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamos

Los beneficiarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio recibido a través del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la sede central de la institución. La atención de estos reclamos se efectuará en el Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO).

Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico; impulsaperu@trabajo.gob.pe las que serán atendidas en el plazo de 7 días hábiles.

Plano de Ubicación del Servicio de Capacitación Laboral para mayores de 30 años.





INGRESO - AV. SALAVERRY