



RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN EJECUTIVA
PROGRAMA IMPULSA PERÚ
N° 22-2017-MTPE/3/24.3/CE

Lima, 01 de junio de 2017

VISTO: El Informe N° 308-2017-MTPE/3/24.3/CE/UGCC de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales, que remite el proyecto de la Carta de Servicios, y el Informe N° 74 -2017-MTPE/3/24.3/CE/MCN; 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, las Cartas de Servicios constituyen una herramienta fundamental para modernizar la gestión pública y para asegurar a las personas el acceso a servicios públicos de calidad, entre estos, los de capacitación laboral para mayores de 30 años;

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 Resolución de Coordinación Ejecutiva N° 110-2016-MTPE/3/24.3/CE del 30 de diciembre del 2016 se resuelve 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";



Que, mediante Informe N°74-2017-MTPE/3/24.3/CE/MCN del 01 de junio del 2017, la Asesora Legal de la Coordinación Ejecutiva del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú" concluye que resulta procedente la propuesta de actualización de la Carta de Servicio de Capacitación Laboral para mayores de 30 años del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú" ha sido formulada en el marco de la Norma UNE 93200:2008 que establece los requisitos para la formulación de cartas de servicios.;

Que, mediante Informe N° 308-2017-MTPE/3/24.3/CE/UGCC del 26 de mayo del 2017, la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales concluye que la actualización de la Carta de Servicios de Capacitación Laboral para mayores de 30 años, ha sido formulada acorde a la Norma UNE 93200:2008, norma que establece los requisitos para la formulación de Cartas de Servicio y a lo establecido en la Fase N° 10 de la "Guía de Implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo";

Que, mediante Informe N° 537-2017-MTPE/4/9.3 del 02 de mayo del 2017, la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo concluye que la propuesta de actualización de la referida Carta de Servicios, guarda correspondencia con las competencias y atribuciones determinadas por las normas correspondientes;

Que, mediante Informe Técnico N° 59-2017-MTPE/4/9.3, la Oficina de Organización y Modernización del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo emite opinión favorable respecto a la propuesta de actualización de la Carta de Servicios del servicio de Capacitación Laboral para mayores de 30 años;

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>)

Artículo 3°.- La Carta de Servicios aprobada en el artículo 1° entrará en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.-


Mg. Rossana Pilar Taquíá 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 IMPULSA 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 y/o persona con discapacidad u otros grupos en situación de vulnerabilidad.



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.
Horario de Atención	De Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 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)
- Indicar el Documento Nacional de Identidad.
- Asistir a todas las clases programadas en el curso de capacitación.

Marco Normativo

- a. Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- b. 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.
- c. Decreto de Urgencia 021-2009, modificado por la Ley 29516 que autoriza la creación del Programa Especial de Reconversión Laboral REVALORA PERU.
- d. Decreto Supremo N° 016-2011-TR, que crea el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades laborales Vamos Perú
- e. Resolución Ministerial N° 202-2012, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales VAMOS PERU.
- f. Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la Estrategia de Modernización de la gestión Pública para el periodo 2012-2016.
- g. Decreto Supremo N° 004-2013-TR, se aprueba Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
- h. Decreto Supremo N° 004-2014-TR, aprueban Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- i. Resolución Ministerial N°048 -2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- j. Resolución Ministerial N° 215-2014-TR, que modifica el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Perú".
- k. 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"
- l. 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.
- m. 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
Versión	Tercera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 22-2017-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de Vigencia	01 de junio de 2017

Compromisos de Calidad

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.
2. Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 70%.
3. Atención del 100% de consultas realizadas en la plataforma "Consulta Web" del Programa Impulsa Perú en un plazo máximo de 5 días.
4. Atención en Módulo del Programa en el Centro de Empleo con un tiempo máximo de espera de 50 minutos por persona.

Indicadores de Calidad

1. Beneficiarios insertados/ Total de beneficiarios capacitados aprobados $\geq 20\%$
2. Nivel de satisfacción por el servicio brindado $\geq 70\%$
3. Número de días hábiles transcurridos hasta la respuesta de la consulta ≤ 5
4. Número de minutos transcurridos desde la concurrencia del ciudadano hasta su atención en plataforma ≤ 50

Mecanismos de Comunicación Interna y Externa

El 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.

