



RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN EJECUTIVA  
PROGRAMA IMPULSA PERÚ  
N° 021 -2019-MTPE/3/24.3/CE

Lima, 19 MAY 2019

**VISTOS:** El Informe N° 124-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGCC de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales, el Informe N° 210-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGP de la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación del Programa, y el Informe N° 112-2019-MTPE/3/24.3/CE/UL, emitido por el Asesor Legal para la Coordinación Ejecutiva del Programa "Impulsa Perú";

**CONSIDERANDO:**

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, con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual se orienta a través de cinco pilares y tres ejes transversales y principios orientadores; siendo uno de los principios orientadores de la política de modernización, la orientación al ciudadano, siendo el servir al ciudadano la razón de ser de la gestión pública;

Que, el artículo 8° del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, señala que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad;

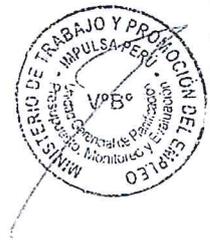
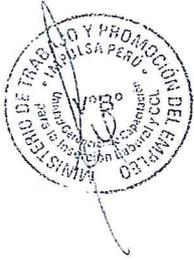
Que, mediante Resolución de Secretario General N° 061-2015-TR/SG, se aprobó la "Guía para la implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo";

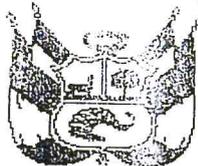
Que, las Cartas de Servicios constituyen una herramienta fundamental para modernizar la gestión pública y para asegurar a las personas el acceso a servicios públicos de calidad, entre estos, los de capacitación laboral para mayores de 30 años;

Que, mediante Resolución de Coordinación Ejecutiva N° 80-2016-MTPE/3/24.3/CE, 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 y Resolución de Coordinación Ejecutiva N° 22-2017-MTPE/3/24.3/CE, 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° 124-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGCC, la Gerente de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales, solicita a la Coordinación Ejecutiva derivar el expediente de propuesta de actualización de la Carta de Servicio "Capacitación para la Inserción Laboral para mayores de 30 años", a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio, para continuar con el trámite de aprobación de la Carta de Servicios;





Que, mediante Informe Técnico N°028-2019-MTPE/4/9.3, el Jefe de la Oficina de Organización y Modernización, concluye que la propuesta de Carta de Servicios "Capacitación Laboral para mayores de 30 años", formulada en reuniones colegiadas con el Programa Impulsa Perú, cumple con los requisitos establecidos en la "Guía para la implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo" y ha recogido los lineamientos de la Norma UNE 93200:2008 que establece los requisitos para la formulación de cartas de servicios, por lo que emite opinión favorable;



Que, mediante Informe N° 918-2019-MTPE/4/8, el Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, concluye que la propuesta de actualización de la Carta de Servicios, guarda correspondencia con las competencias y atribuciones determinadas por las normas enunciadas, por lo que corresponde continuar con su tramitación, conforme a lo establecido en la Fase N° 10 de la Guía para la Implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobada por Resolución del Secretario General N° 061-2015-TR/SG;



Que, mediante Informe N° 210-2019-MTPE/3/24.3/CE/JGP, el Gerente de la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación del Programa, opina que la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales, ha elaborado su propuesta de actualización de la Carta de Servicios de "Capacitación Laboral Mayores de 30 años", teniendo en cuenta la Norma UNE93200:2008, que establece los requisitos para la formulación de cartas de servicios y conforme lo establecido en la Fase N° 10 de la Guía para la Implementación de Cartas de Servicios en el MTPE, aprobado por Resolución de Secretaría General N° 061-2015-TR/SG; asimismo considera procedente continuar con las acciones administrativas para su actualización;



Que, mediante Informe N° 112-2019-MTPE/3/24.3/CE/UL, el Asesor Legal para la Coordinación Ejecutiva del Programa "Impulsa Perú", señala que contando con las opiniones favorables, emitidas por las Unidades Gerenciales y Orgánicas intervinientes, y al haberse cumplido con los procedimientos señalados "Guía para la implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo" y en el marco de la Norma UNE 93200:2008, que establece los requisitos para la formulación de cartas de servicios, resulta procedente la emisión del acto administrativo de 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".

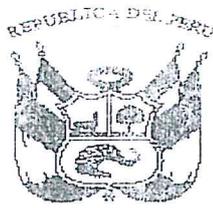


Con la visación de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales, Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación y el Asesor Legal para la Coordinación Ejecutiva; y

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, y la Resolución Ministerial N° 202-2012-TR, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Perú", modificada por Resolución Ministerial N° 215-2014-TR;

**SE RESUELVE:**

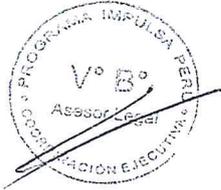
**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar la actualización de la Carta de Servicio en el "Servicio de Capacitación Laboral para mayores de 30 años" del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú" (versión cuarta), cuyo texto se anexa a la presente Resolución y forma parte integrante de la misma.



**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Disponer que la presente Resolución sea publicada en el portal institucional del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú" (<http://www.impulsaperu.gob.pe>).

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

**REGÍSTRESE Y PUBLÍQUESE**



  
-----  
*Mg. Rossana Pilar Taquiá 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 de 30 a más años de edad, 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 en las regiones de Arequipa, Ayacucho, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima metropolitana, Lima provincias y Piura, a través de convenios y contratos suscritos con Entidades de Capacitación alineadas a los objetivos y principios del Programa.

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 personas de 30 a más años de edad. 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	<a href="http://www.impulsaperu.gob.pe">http://www.impulsaperu.gob.pe</a>
Dirección	Av. Salaverry 655, distrito de Jesús María. Piso 9
Central Telefónica	01 330 6229
Responsables	Coordinación Ejecutiva del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales IMPULSA PERÚ

## Servicios Prestados

El servicio al que se refiere 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 de 30 a más años de edad que tengan un nivel educativo desde primaria incompleta hasta superior o técnica incompleta. Asimismo, los beneficiarios del servicio deben ser desempleados o subempleados, y también pueden ser personas en condición de vulnerabilidad sociolaboral; entiéndase por personas en situación de vulnerabilidad sociolaboral al Jefe de hogar con al menos una persona dependiente, con ingresos menores o iguales a 2 Remuneraciones Mínimas Vitales (RMV); o jefe de hogar con ingreso mensual menor o igual a 2 RMV; o Persona afectada por hechos de violencia registrados en el Sistema de Registro de Casos del CEM (MIMP); o Persona víctima de trata de personas registrada en el Sistema Estratégico sobre Trata de Personas SISTRA del Ministerio Público; o Personas con Discapacidad.



## Información de Contacto

<b>Oficinas</b>	Del Programa Impulsa Perú - Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales (UGCC).
<b>Central Telefónica</b>	Lima: 330-6229 Anexos 221 - 242
<b>E - Mail</b>	<a href="mailto:impulsaperu@trabajo.gob.pe">impulsaperu@trabajo.gob.pe</a>
<b>Dirección</b>	Av. Salaverry 655, distrito de Jesús María.
<b>Horario de Atención</b>	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

## Derechos de los beneficiarios respecto al servicio brindado

- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Ser orientados 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 el desarrollo de la capacitación con el fin de garantizar la calidad del servicio brindada a los beneficiarios.

El Programa "Impulsa Perú" realiza visitas inopinadas a la Entidad de Capacitación (ECAP) con el fin de asegurar que esté cumpliendo con lo indicado en su propuesta de capacitación, como son la entrega del sílabo, materiales, indumentaria, insumos, 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 de Capacitación (ECAP)
- Presentar 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, que aprueba Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- h. Decreto Supremo N° 004-2014-TR, que aprueba el 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, que 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>) 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](mailto: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
Versión	Cuarta
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N°21 - 2019-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de Vigencia	14 de mayo de 2019



## Compromisos de Calidad

1. Lograr la inserción laboral en un trabajo formal de por lo menos el 35% de los beneficiarios egresados aprobados del Programa y el 65% 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 80%.
3. Atención del 100% de consultas realizadas en la plataforma "Consulta Web" del Programa Impulsa Perú en un plazo máximo de 3 días hábiles.

## Indicadores de Calidad

1. Beneficiarios insertados/ Total de beneficiarios capacitados aprobados  $\geq 35\%$
2. Nivel de satisfacción por el servicio brindado  $\geq 80\%$
3. Número de días hábiles transcurridos hasta la respuesta de la consulta  $\leq 3$

## 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>).

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

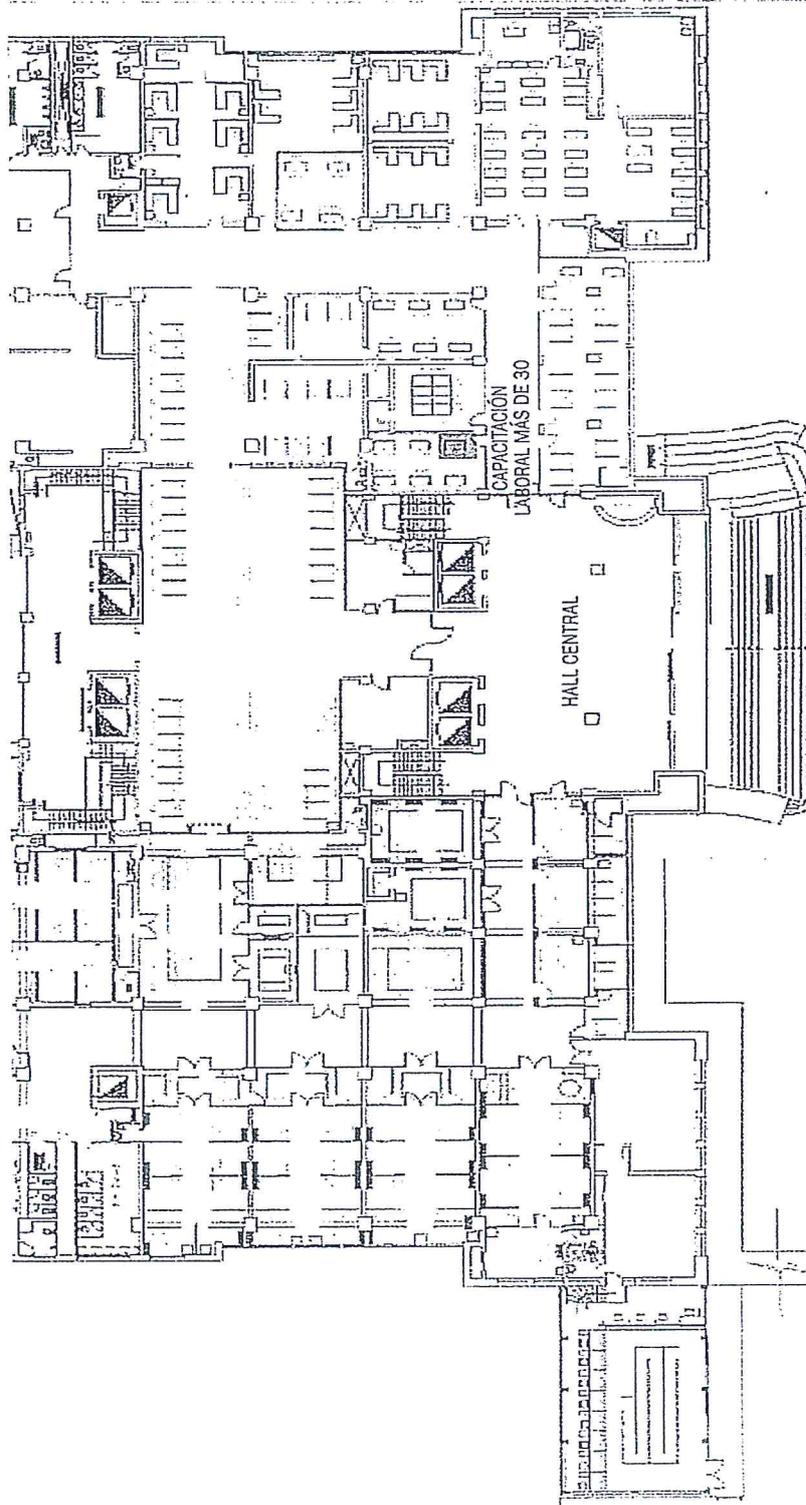
De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente carta de servicios, se consignará en el formato de registro de resultados de cumplimiento de compromisos que se publica en el link: <http://www.impulsaperu.gob.pe>, los motivos que originaron el incumplimiento, 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](mailto: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.



*caf*