RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN EJECUTIVA
PROGRAMA IMPULSA PERÚ
Nº 039 -2019-MTPE/3/24.3/CE

Lima,

VISTOS: Memorando N° 177-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGE emitido por la Unidad Gerencial de Emprendimiento, Informe N° 431-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGCC emitido por la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales, Memorando N° 710-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGA emitido por el Gerente de la Unidad Gerencial de Administración, Informe Técnico N° 004-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGP emitido por la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación e Informe N° 241- 2019-MTPE/3/24.3/CE/UL emitido por el Asesor Legal para la Coordinación Ejecutiva;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias tiene por finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, el numeral 1.2.1 del artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que los actos de administración interna de las entidades a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan;

Que, el numeral 2 del artículo 72 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia;

Que, bajo ese mismo tenor, el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales “Impulsa Perú”, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 202-2012-TR de 12 de agosto de 2012, modificado mediante Resolución Ministerial N° 215-2014-TR de fecha 09 de octubre de 2014, otorga a las Unidades Gerenciales la potestad de formular y proponer directivas, lineamientos, mecanismos y procedimientos en el ámbito nacional, en las materias de sus competencias;

Que, a través del Memorando N° 177-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGE, el Gerente de la Unidad Gerencial de Emprendimiento emitió opinión favorable al proyecto de Directiva General “Lineamientos para la Atención Preferencial de Personas en el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales “Impulsa Perú”;

Que, mediante Informe N° 431-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGCC, la Gerente de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales opinó como viable aprobar el citado proyecto de Directiva General;

Que, mediante Memorando N° 710-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGA, el Gerente de la Unidad Gerencial de Administración, recomendó continuar con el trámite administrativo para la aprobación de la Directiva General “Lineamientos para la Atención Preferencial de Personas en el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Impulsa Perú”;

Que, a través del Informe Técnico N° 004-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGP, el Gerente de la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación, recomienda la aprobación de la Directiva General “Lineamientos para la Atención Preferencial de Personas en el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Impulsa Perú”;

Que, mediante Informe N° 241-2019-MTPE/3/24.3/CE/UL, el Asesor Legal para la Coordinación Ejecutiva, emite opinión favorable sobre la aprobación de la citada Directiva General;

Con la visación de la Unidad Gerencial de Emprendimiento, la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales, la Unidad Gerencial de Administración, la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación y el Asesor Legal para la Coordinación Ejecutiva; y de conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, artículo 6 del Decreto Supremo N° 016-2011-TR modificado con Decreto Supremo N° 008-2016-TR 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 por la Resolución Ministerial N° 215-2014-TR;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la **Directiva General N° 006-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGP** “Lineamientos para la Atención Preferencial de Personas en el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Impulsa Perú”, que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Disponer que la presente Resolución, la Directiva General N° 006-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGP y sus anexos sean publicados en el portal institucional del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales “Impulsa Perú” (http://www.impulsaperu.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLIQUESE.-

DIRECTIVA GENERAL Nº 006-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGP

"LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL DE PERSONAS EN EL PROGRAMA NACIONAL PARA LA PROMOCIÓN DE OPORTUNIDADES LABORALES IMPULSA PERÚ"

Formulada por: Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para regular, supervisar y controlar la adecuada atención preferencial a mujeres embarazadas, mujeres y varones acompañados de niñas y/o niños, personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos en las sedes del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú" (**en adelante el Programa**).

II. FINALIDAD

Asegurar la atención adecuada a los usuarios con derecho a la atención preferencial en las sedes del Programa, para brindar un servicio inmediato y de calidad.

III. BASE LEGAL

3.1 Constitución Política del Perú.
3.2 Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
3.3 Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias.
3.4 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, modificada por Ley N° 28683.
3.5 Ley N° 27337, Ley que aprueba el nuevo Código de los Niños y Adolescentes y sus modificatorias.
3.6 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
3.7 Decreto Supremo N° 007-2018-MIMP que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
3.8 Decreto Supremo N° 008-2016-TR, que 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".
3.9 Decreto Supremo N° 003-2015-TR, que aprueba el cambio de denominación del Programa Nacional de Oportunidades Laborales "Vamos Perú" por la de Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú".
3.10 Decreto Supremo N° 004-2014-TR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, modificado con Decreto Supremo N° 020-2017-TR.

3.11 Decreto Supremo N° 016-2011-TR, que crea el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Vamos Perú, modificado mediante Decreto Supremo N° 004-2012-TR, Decreto Supremo N° 013-2012-TR y Decreto Supremo N° 008-2016-TR.

3.12 Resolución Ministerial N° 175-2015-TR, que 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 del Empleo.

3.13 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.

3.14 Resolución de Coordinación Ejecutiva N° 95-2016-MTPE/3/24.3/CE, que aprueba la Directiva General N° 001-2016-MTPE/3/24.3/CE "Lineamientos para la formulación, aprobación y modificación de directivas e instructivos en el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Impulsa Perú", modificada por Resolución de Coordinación Ejecutiva N° 24-2018-MTPE/3/24.3/CE

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva General son de obligatorio cumplimiento para todos/as los/las trabajadores/as que brindan atención directa al público usuario en las sedes del Programa.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. DEFINICIONES

5.1.1. **Adulto mayor[1]:** Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditada mediante Documento Nacional de Identidad (DNI), carnet de extranjería o pasaporte.

5.1.2. **Atención preferencial:** Mecanismo por el cual se da atención prioritaria a un grupo determinado de personas establecido por Ley, a quienes se les exonera de turnos de espera o de cualquier otro mecanismo de espera, para lograr su atención inmediata y oportuna de acuerdo a los recursos humanos disponibles.

5.1.3. **Discapacidad:** Condición que impide o dificulta alguna de las actividades cotidianas normales, debido a alteración de sus funciones intelectuales o físicas.

5.1.4. **Mujer embarazada:** Mujer en estado de gestación visible o aquellas que se identifiquen como tal.

5.1.5. **Niño(a)[2]:** Todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los doce (12) años de edad, condición que deberá ser acreditada con Documento Nacional de Identidad (DNI), carnet de extranjería o pasaporte.

5.1.6. **Persona con Discapacidad[3]:** La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales, o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y

[1] Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
[2] Ley N° 27337 que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.
[3] Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás. En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición en su documento nacional de identidad (DNI) o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).

5.1.7. **Persona con niño en brazos:** Mujer o varón con niño(a) en brazos.

5.1.8. **Queja:** Mecanismo por medio del cual los/as usuarios/as preferenciales ponen en conocimiento del Programa "Impulsa Perú", el incumplimiento de la aplicación de la Ley N° 27408 y su modificatoria y de las disposiciones de la presente Directiva General por parte de funcionarios/as y/o servidores de la entidad, o encargados de brindar la atención preferencial.

5.1.9. **Usuario/a preferencial:** Personas que se encuentran en el alcance de la Ley N° 28683 y la presente Directiva como mujer embarazada, niño, niña, personas con discapacidad, personas adultas mayores y persona con niño y/o niña en brazos.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE

6.1.1. El Programa exhibirá en lugar visible y de fácil acceso al público, el texto de la Ley N° 28683 **(Anexo N°02)** impreso con caracteres legibles.

6.1.2. El público usuario preferencial queda exonerado de espera de turnos o cualquier otro mecanismo que le corresponda según orden de llegada, evitando realizar cualquier tipo de cola para la atención.

6.1.3. En caso el usuario preferencial presente dificultades para desplazarse en las sedes del Programa, un personal designado o agente de seguridad guiarán a los/as usuarios/as al punto de atención preferencial o a la salida de las sedes del Programa.

6.2. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENTE

6.2.1. Proceso de atención

6.2.1.1. Los trabajadores que prestan atención directa al público usuario, deberán brindar una atención cordial, amable, con equidad y sin distinción a las mujeres embarazadas, mujeres y varones acompañados de niñas y/o niños, personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos.

6.2.1.2. El personal de atención al público priorizará la atención inmediata al usuario preferencial, antes de continuar con las demás personas en espera.

6.2.2. Proceso de presentación de quejas

6.2.2.1. Si un ciudadano/a con derecho a la atención preferencial considere haber sido excluido/a o no exonerado/a del turno de espera, en el marco de la Ley N° 27408 y su modificatoria y la presente Directiva General, podrá interponer una queja de atención contra el servidor/a que incumplió con su obligación de garantizar la atención preferencial.

6.2.2.2. La queja deberá ser presentada por el/la ciudadano/a dentro de las veinticuatro (24) horas de producido el hecho en mesa de partes del Programa, a través del Formulario para la Interposición de quejas sobre Atención Preferencial **(Anexo N° 01)** o documento simple, o vía virtual en la página web del Programa, dirigida al jefe inmediato del servidor que incumplió con su obligación de otorgar atención preferencial.

6.2.2.3. El jefe inmediato deberá resolver la queja dando respuesta por escrito al quejoso dentro de los tres días siguientes[4].

6.2.2.4. El jefe inmediato que resuelve la queja, de corresponder, remitirá a la Secretaría Técnica del Programa, en el marco de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, su Reglamento y modificatorias.

6.2.2.5. La Unidad Gerencial de Administración, a través de la Secretaría Técnica, llevará el registro de sanciones impuestas a servidores por incumplimiento de la Ley N° 28683, según **Anexo N° 03.**

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

7.1 La Directiva General entra en vigencia desde el día siguiente de su publicación en el portal institucional del Programa.

7.2 La capacitación de los servidores del Programa en las normas de la presente Directiva General deberá ser programada periódicamente por la Unidad Gerencial de Administración, a fin de ofrecer un trato preferencial a los usuarios.

VIII. RESPONSABILIDAD

8.1 Todos los trabajadores que brindan atención directa al público usuario en las sedes del Programa son responsables de su cumplimiento de la Ley N° 28683 y la presente Directiva General.

IX. ANEXOS

- **Anexo N° 01**:Formulario para interposición de quejas sobre atención preferencial (Ley N° 28683)
- **Anexo N° 02**: Texto de la Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la Atención Preferencial a las Mujeres Embarazadas, las niñas, niños, los Adultos Mayores, en lugares de atención al público.
- **Anexo N° 03:** Registro de sanciones impuestas al servidor/a por incumplimiento de la atención preferencial
- **Anexo N° 04:** Flujograma

[4] Artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

ANEXO N° 01
FORMULARIO PARA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS SOBRE ATENCIÓN PREFERENCIAL (Ley N° 28683)

I. DATOS PERSONALES

Nombres y apellidos: ……
Tipo de documento (DNI o Carnet de extranjería o Pasaporte):……
N° de documento : ……
Correo electrónico : ……
Dirección : ……
Distrito : ……
Provincia : ……
Departamento :……

II. DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA

……
……
……
……
……
……

Lugar y Fecha:……

(Firma del ciudadano)

ANEXO N° 02
Texto de la Ley N° 28683

ANEXO N° 03

Impulsa Perú
Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales

REGISTRO DE SANCIONES IMPUESTAS AL SERVIDOR/A POR INCUMPLIMIENTO DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

N°	Fecha	Nombres y Apellidos del ciudadano	Tipo de documento del ciudadano	N° de documento del ciudadano	Nombres y Apellidos del servidor/a que atendió al ciudadano	Cargo del servidor/a que atendió al ciudadano	Unidad Orgánica donde labora el servidor/a	Motivo de la queja del ciudadano	Sanción impuesta al servidor/a	N° del documento de la sanción impuesta	Fecha de la notificación impuesta

ANEXO N° 04: FLUJOGRAMA

"LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL DE PERSONAS EN EL PROGRAMA NACIONAL PARA LA PROMOCIÓN DE OPORTUNIDADES LABORALES "IMPULSA PERÚ"

Articulación

Usuario preferencial

Ciudadano que considere haber sido excluido/a o no exonerado/a del turno de espera

Página web institucional del Programa

Trabajadores que prestan atención directa al Público

PROCESO DE ATENCIÓN

INICIO

Priorizar la atención inmediata al ususario preferencial

¿El personal se encuentra disponible para atención?

Si

Brindar una atención cordial, amable, con equidad y sin distinción

FIN

No

Mantener a la espera al usuario preferencial

Tiempo de espera para que los trabajadores que prestan atención a directa al público se desocupen

A

A

PROCESO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS

Ciudadano

Presentar la queja a través de la página web institucional del Programa

FIN

¿Desea interponer una queja de atención contra el servidor que incumplió con otorgar la atención preferencial?

Queja virtual

Queja presencial

Presentar la queja al Jefe Inmediato del servidor que incumplió con su obligación de otorgar atención preferencial a través del Anexo N°01

Formulario de interposición de quejas (Anexo N° 01)

INICIO

Si

No

FIN

Jefe Inmediato del servidor que incumplió con su obligación de otorgar atención preferencial

Dentro de los tres días siguientes

Resolver la queja dando respuesta por escrito al quejoso

Remitir a la Secretaría Técnica del Programa

Unidad Gerencial de Administración (Secretaria Técnica del programa)

Anexo N° 03

Llevar el registro de sanciones impuestas a servidores por incumplimiento de la Ley de Atención Preferente

FIN