



**RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN EJECUTIVA  
PROGRAMA IMPULSA PERÚ  
N° 049 - 2019-MTPE/3/24.3/CE**

Lima, 29 OCT 2019

**VISTOS:** El Informe N° 325-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGCC/CCL, Memorando N° 1335-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGCC, Informe N° 532-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGP, Memorando N° 1214-2019-MTPE/4/9, Informe N° 2531-2019-MTPE/4/8, Informe N° 573-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGP e Informe N° 299-2019-MTPE/3/24.3/CE/UL; y,

**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 certificación de competencias laborales;

Que, mediante Resolución de Coordinación Ejecutiva N° 081-2016-MTPE/3/24.3/CE, se resuelve aprobar la Carta de Servicio en el Servicio de "Certificación de Competencias Laborales" del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú";

Que, mediante Resolución de Coordinación Ejecutiva N° 109-2016-MTPE/3/24.3/CE, se resuelve aprobar la actualización de la Carta de Servicios en el Servicio de "Certificación de Competencias Laborales" del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú";

Que, mediante Resolución de Coordinación Ejecutiva N° 023-2019-MTPE/3/24.3/CE, se resuelve aprobar la actualización de la Carta de Servicios en el Servicio de "Certificación de Competencias Laborales" del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú" (versión tercera);

Que, mediante Informe N° 325-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGCC/CCL, la Responsable del Área de Certificación de Competencias Laborales de la UGCC señala que de acuerdo con la Guía para



la Implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se ha previsto modificar la Carta de Servicios, remitiendo la diagramación de la Carta de Servicios de "Certificación de Competencias Laborales" (Cuarta Versión) y los anexos 6 y 7, siendo dicho informe remitido a la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación, a través del Memorando N° 1335-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGCC;

Que, mediante Informe N° 532-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGP, el Gerente de la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación concluye que la UGCC ha remitido su propuesta de actualización de la Carta de Servicios de "Certificación de Competencias Laborales", teniendo en cuenta la Norma UNE 93200:2008 que establece los requisitos para la formulación de cartas de servicios y 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, aprobado por Resolución del Secretario General N° 061-2015-TR/SG.

Que, con Oficio N° 705-2019-MTPE/3/24.3/CE, la Coordinación Ejecutiva remitió a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo la propuesta de actualización de la Carta de Servicios de "Certificación de Competencias Laborales", a fin que la Oficina de Modernización tome conocimiento y se continúe con el trámite correspondiente de aprobación de la actualización de la Carta de Servicios.

Que, mediante Memorando N° 1214-2019-MTPE/4/9, el Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del MTPE remitió a la Oficina General de Asesoría Jurídica el Informe Técnico N° 127-2019-MTPE/4/9.3, a través del cual concluye que la propuesta de Carta de Servicios "Certificación de Competencias Laborales", 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, con Informe N° 2531-2019-MTPE/4/8, la Jefa de la Oficina General de Asesoría Jurídica del MTPE otorga opinión favorable a la propuesta de actualización de la Carta de Servicios de "Certificación de Competencias Laborales" del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú", por lo que corresponde continuar con su tramitación conforme a lo establecido en la "Guía para la Implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo".

Que, mediante Informe N° 573-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGP, el Gerente de la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación considera procedente continuar con las acciones administrativas para la aprobación de la actualización de la Carta de Servicios de "Certificación de Competencias Laborales", en el marco de lo establecido en la "Guía para la implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo", recomendando expedir el acto administrativo para la actualización de la referida Carta de Servicios.

Que, mediante Informe N° 299-2019-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 para el Servicio de "Certificación de Competencias Laborales" 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 "Certificación de Competencias Laborales" 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 Taquia Gutiérrez  
COORDINADORA EJECUTIVA  
PROGRAMA NACIONAL IMPULSA PERÚ

# CARTA DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

## Objetivos y Fines

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

En este sentido, el Servicio de Certificación de Competencias Laborales, que ofrece el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú", tiene por objetivo reconocer formalmente los conocimientos, destrezas y habilidades de los postulantes, a través de un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en determinados Perfiles Ocupacionales, ello con la finalidad de mejorar su empleabilidad.

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 Certificación de Competencias Laborales, para ello cuenta con el personal competente y comprometido con los valores de la Institución.

## Datos identificativos del Programa y del servicio.

<b>Razón Social</b>	<b>PROGRAMA NACIONAL PARA LA PROMOCIÓN DE OPORTUNIDADES LABORALES "IMPULSA PERÚ"</b>
<b>RUC N°</b>	20600726979
<b>Página Web</b>	<a href="http://www.impulsaperu.gob.pe">http://www.impulsaperu.gob.pe</a>
<b>Dirección</b>	Av. Salaverry 655, distrito de Jesús María. Piso 9
<b>Central Telefónica</b>	01-3306229
<b>Responsables</b>	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) del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "IMPULSA PERÚ", es un servicio gratuito disponible para personas que deseen comprobar su desempeño, conocimientos, habilidades y aptitudes de acuerdo a un perfil ocupacional determinado, con el fin de obtener un certificado con valor en el mercado, que facilite su acceso al empleo o posicionarse en su trabajo actual.

Este servicio está dirigido a personas de 18 a más años, con experiencia mínima de 1 año relacionada a la Unidad de Competencia a evaluar de un determinado Perfil Ocupacional y que cuente con nivel educativo desde primaria incompleta hasta superior o técnica incompleta; desempleados o subempleados en condición de vulnerabilidad sociolaboral; entiéndase por persona vulnerable sociolaboral a la persona con ingresos menores a 2 remuneraciones mínima vital (RMV) y/o persona con discapacidad.

Brindar la retroalimentación a la persona evaluada, porque permite conocer que le falta o adolece y recibe orientación y sugerencias sobre cómo lograr un óptimo desempeño en una ocupación determinada.



## 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 orientado claramente sobre el servicio de Certificación de Competencias Laborales y sus beneficios.
- Ser tratados con amabilidad, cordialidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a mujeres en estado de gestación, persona con niños pequeños, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Confidencialidad de la información que proporcionen.
- Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.
- Al culminar la evaluación de competencias laborales, el cual informa sobre las fortalezas y debilidades evidenciadas en relación a la unidad de competencia evaluada.
- Entregar un certificado a la persona que obtenga la nota aprobatoria requerida en las evaluaciones de conocimientos y de desempeño.

Cabe señalar que el Programa "Impulsa Perú" supervisa el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales que lleva a cabo el Centro de Certificación de Competencias Laborales autorizado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; a fin de asegurarse que se esté cumpliendo adecuadamente el servicio de acuerdo a lo establecido en las directivas vigentes 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 Certificación de Competencias Laborales.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los ejecutores del servicio.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas por la Autoridad Administrativa de Trabajo para obtener un servicio oportuno.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del MTPE, Centro de Certificación o el lugar de trabajo.
- Presentar el Documento Nacional de Identidad.



## Marco Normativo

- a. Ley N°27658 Ley Marco de Modernización y Gestión del Estado.
- b. Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- c. Norma UNE 93200:2008, que establece los requisitos para la formulación de Cartas de Servicios.
- d. Decreto de Urgencia 021-2009, modificado por la Ley 29516 que autoriza la creación del Programa Especial de Reconversión Laboral REVALORA PERU.
- e. Decreto Supremo N° 016-2011-TR, que crea el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Vamos Perú.
- f. Resolución Ministerial N° 202-2012, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Vamos Perú.
- g. Decreto Supremo N° 013-2012-PCM, que incorpora el servicio de Certificación de Competencias Laborales dentro del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Perú".
- h. Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública para el periodo 2012-2016.
- i. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- j. Decreto Supremo N° 004-2014-TR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- k. Resolución Ministerial N°048 -2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- l. Resolución Ministerial N° 215-2014-TR, que modifica el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Perú".
- m. Decreto Supremo N°03-2015-TR 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 Perú".
- n. 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.
- o. 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.
- p. Resolución de Coordinación Ejecutiva del Programa "Impulsa Perú" N° 008-2019-MTPE/3/24.3, que aprueba la Directiva General N° 001-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGCC-UGE "Disposiciones y lineamientos para el proceso de Focalización: Identificación, Acreditación y Registro de potenciales beneficiarios para los servicios de Capacitación para la Inserción Laboral, Certificación de Competencias Laborales y Capacitación y Asistencia Técnica para el Autoempleo del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Labores Impulsa Perú".
- q. Resolución Directoral General N°32-2019-MTPE/3/19, que aprueba la actualización del Protocolo de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales para los Centros de Certificación de Competencias Laborales, cuya denominación será Protocolo de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



- r. Resolución Directoral General N°33-2019-MTPE/3/19, que aprueba el Protocolo para la Autorización y Renovación de los Centros de certificación de Competencias Laborales.
- s. Resolución de Coordinación ejecutiva del Programa Impulsa Perú N°036-2019-MTPE/3/24.3/CE, que aprueba la Directiva General N° 005-2019-MTPE/3/24.3/CE/UGCC-UGE "Disposiciones y Lineamientos para la Supervisión Técnica de los Servicios de Capacitación para la Inserción Laboral, Certificación de Competencias Laborales y Capacitación y Asistencia Técnica para el Autoempleo del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Impulsa Perú"
- t. Decreto supremo N° 042-2011-PCM Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

### 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	<b>Primera</b>
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 081-2016-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de Vigencia	31 de octubre de 2016
Versión	<b>Segunda</b>
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 109-2016-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de Vigencia	30 de diciembre de 2016
Versión	<b>Tercera</b>
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 23-2019-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de Vigencia	15 de mayo de 2019
Versión	<b>Cuarta</b>
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 049 -2019-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de Vigencia	30 de octubre de 2019



## Compromisos de Calidad<sup>1</sup>

1. Evaluar como mínimo al 85% de los potenciales beneficiarios programados en el aplicativo web en un plazo máximo de 30 días y el 15% restante se evaluará en un plazo máximo de 45 días.
2. Lograr que como mínimo el 93% de los beneficiarios evaluados obtengan la certificación de sus competencias laborales.
3. Lograr un nivel de satisfacción del beneficiario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 80%.

## Indicadores de Calidad

1. Beneficiarios evaluados/ Potencial beneficiario Programado en el aplicativo web  $\geq 85\%$ , en 30 días  
Beneficiarios evaluados/ Potencial beneficiario Programado en el aplicativo web  $< 15\%$ , en 45 días
2. Beneficiarios certificados/ Total de beneficiarios evaluados  $\geq 93\%$
3. Puntaje total obtenido/ Puntaje total máximo alcanzado  $\geq 80\%$

## 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 trimestre respectivo (compromiso 01 y 02) y 15 días hábiles siguientes al cierre del semestre respectivo (compromiso 03), 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 Subsanción

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 Consultas, Sugerencias, Quejas y/o Reclamos

Los usuarios podrán efectuar quejas y/o reclamos sobre el servicio recibido en el primer piso de la sede central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a través del Libro de Reclamaciones o por medio de su página web <https://www.gob.pe/mtpe>. Del mismo modo, también podrá hacerlo en el Libro de

<sup>1</sup> NOTA 1: La medición y los resultados de los dos primeros compromisos de calidad son trimestrales y el tercer compromiso de calidad se analizará de forma semestral.



reclamaciones del Programa "Impulsa Perú" ubicado en el piso 6 o en su página web <http://www.impulsaperu.gob.pe/portal/>, en el icono denominado "Libro de reclamaciones". El plazo de atención de las quejas y/o reclamos, será dentro de los 30 días calendarios. Finalmente, los usuarios podrán formular consultas y/o sugerencias al correo electrónico [impulsaperu@trabajo.gob.pe](mailto:impulsaperu@trabajo.gob.pe), las que serán atendidas en el plazo de 7 días hábiles.

**ANEXO N°01**  
**Plano de Ubicación del Módulo informativo acerca del Servicio de Certificación de Competencias Laborales del Programa "Impulsa Perú".**

