



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA
N° 084 – 2019-MTPE/3/24.2/JOVENES PRODUCTIVOS/DE

Lima, 11 SEP. 2019

VISTOS:

El Informe N° 786-2019/JOVENES PRODUCTIVOS/DE/UGC/AST emitido por el Área de Supervisión Técnica de la Unidad Gerencial de Capacitación e Inserción Laboral Juvenil, el Memorando N° 830-2019/JOVENES PRODUCTIVOS/DE/UGP emitido por la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación, el Informe Técnico N° 100-2019-MTPE/4/9.3 emitido por la Oficina de Organización y Modernización del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo –MTPE, el Informe N° 2123-2019-MTPE/4/8 emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica del MTPE, el Informe N° 165-2019-JÓVENES PRODUCTIVOS/DE/UGAL emitido por la Unidad Gerencial de Asesoría Legal, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658 –Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, por Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, se aprueba la nueva Estrategia de Modernización de la Gestión Pública para el periodo 2012-2016, que contiene acciones e instrumentos de mediano y corto plazo para mejorar y reformar el Sistema de Modernización del Estado previsto en la Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

Que, la nueva Estrategia de Modernización de la Gestión Pública ha establecido que, para el año 2014, los Ministerios, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales deben haber firmado Cartas de Servicios de acuerdo al estándar elaborado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

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 absolución de consultas laborales;

Que, mediante Decreto Supremo N° 013-2011-TR de fecha 20 de agosto de 2011, modificado por Decretos Supremos N° 004-2012-TR y N° 004-2015-TR, se creó el Programa Nacional de Empleo Juvenil "Jóvenes Productivos", dependiente del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el cual se establece sobre la base de la Unidad Ejecutora 002 Capacitación Laboral Juvenil PROJOVEN, la misma que cuenta con autonomía técnico-administrativa, económica y financiera y que tiene por finalidad la inserción laboral de las y los jóvenes de 15 a 29 años de edad en situación de pobreza, pobreza extrema y/o vulnerabilidad del ámbito urbano y/o rural, a través de su capacitación y del fomento en el acceso al mercado de trabajo formal;

Que, mediante la Resolución de Secretaría 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", la cual establece que las cartas de servicios representan el compromiso de la calidad en la prestación de servicios al ciudadano, además, se determina que la Guía tiene como ámbito de aplicación a los órganos y unidades orgánicas responsables e involucrados en el proceso de formulación, aprobación, implementación y certificación de las cartas de servicios;

Que, el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Empleo Juvenil "Jóvenes Productivos", aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 179-2012-TR y modificada mediante Resoluciones Ministeriales



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

N° 215-2014-TR y N° 234-2014-TR, señala en su artículo 11 inciso h) que la Dirección Ejecutiva tiene entre otras funciones, expedir resoluciones directorales en asuntos de su competencia;

Que, mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 081-2016/MTPE/3/24.2/JOVENES PRODUCTIVOS, se aprobó la Carta de Servicio denominada: Carta de Servicio de Capacitación Laboral;

Que, mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 120-2016/MTPE/3/24.2/JOVENES PRODUCTIVOS, se aprobó la Carta de Servicio denominada: Carta de Servicio de Capacitación Laboral, segunda versión;

Que, el Área de Supervisión Técnica de la Unidad Gerencial de Capacitación e Inserción Laboral Juvenil elaboró la propuesta de actualización de la Carta de Servicio de Capacitación Laboral para jóvenes de 15 a 29 años, a fin de implementar las recomendaciones presentadas por la Oficina de Organización y Modernización del MTPE y la empresa auditora AENOR INTERNACIONAL S.A.U.;

Que, la mencionada propuesta de actualización de la Carta de Servicios cuenta con las opiniones favorables de la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación del Programa, la Oficina de Organización y Modernización del MTPE y la Oficina General de Asesoría Jurídica del MTPE;

Que, por las consideraciones expuestas resulta necesario emitir el acto resolutorio correspondiente, a efectos de aprobar la actualización de la Carta de Servicios de Capacitación Laboral para jóvenes de 15 a 29 años;

Con las visaciones de las Unidades Gerenciales de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación, de Capacitación e Inserción Laboral Juvenil y de Asesoría Legal;

De conformidad con la Resolución Ministerial N° 179-2012-TR, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Empleo Juvenil "Jóvenes Productivos", modificado mediante Resoluciones Ministeriales N° 215-2014-TR y N° 234-2014-TR.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Carta de Servicio denominada: Carta de Servicio de Capacitación Laboral, tercera versión, que, como anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Encargar al Área de Estadística e Informática de la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación, la publicación de la presente resolución y de la Carta de Servicio aprobada, en el portal institucional del Programa (página web).

Artículo 3°.- Disponer que, a través de la intranet y del correo institucional, el Área de Estadística e Informática de la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación, difunda la Carta de Servicio a todo el personal de la Entidad.

Artículo 4°.- 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.

ROXANA NOLI CHAVEZ

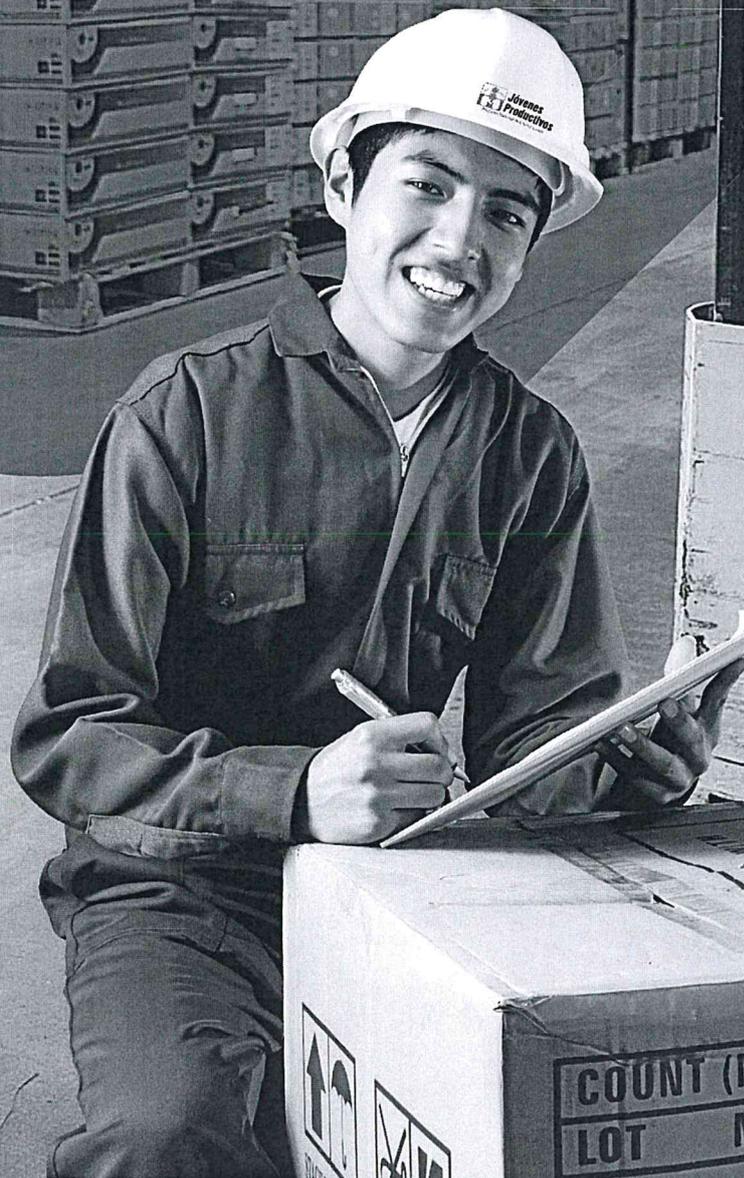
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Empleo Juvenil
"Jóvenes Productivos"



**Jóvenes
Productivos**

Carta de servicios Capacitación laboral

Jóvenes de 15 a 29 años



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

AENOR
Asociación Española de
Normalización y Certificación

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo



Carta de servicios capacitación laboral (Jóvenes de 15 a 29 años de edad)

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, la Capacitación Laboral, es un servicio público a cargo del Programa Jóvenes Productivos que tiene como objeto desarrollar y fortalecer las competencias laborales de los y las jóvenes de 15 a 29 años de edad en situación de pobreza, pobreza extrema y/o vulnerabilidad, facilitando el acceso al mercado de trabajo formal.

Este

servicio es de carácter gratuito y se proporciona a través de la Unidad Zonal Lima Callao del Programa Nacional de Empleo Juvenil Jóvenes Productivos que pertenece al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

A través de la publicación de la presente Carta de Servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a través del Programa Nacional de Empleo Juvenil Jóvenes Productivos asume el compromiso de optimizar el servicio de Capacitación Laboral. Para ello, cuenta con el personal competente y comprometido con los valores de la institución.



Datos identificativos del Programa Nacional de Empleo Juvenil Jóvenes Productivos y del servicio

Razón Social	Programa Nacional de Empleo Juvenil Jóvenes Productivos/Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
RUC N°	20473400473
Página Web	http://www.jovenesproductivos.gob.pe/
Dirección	Av Salaverry 655, piso 9, distrito de Jesús María
Central Telefónica	424 51 50, anexo 516
Responsables	Unidad Gerencial de Capacitación e Inserción Laboral Juvenil/Dirección Ejecutiva del Programa nacional de Empleo Juvenil Jóvenes Productivos

Servicios prestados

El servicio al que se refiere la presente Carta de Servicio a cargo de la Unidad Zonal Lima Callao del Programa Nacional de Empleo Juvenil Jóvenes Productivos que pertenece al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, es un servicio disponible para brindar capacitación técnica a nivel básico-operativo, con el fin de mejorar la empleabilidad de los jóvenes beneficiarios facilitando su acceso al empleo dependiente.

Este servicio está dirigido exclusivamente a los usuarios del servicio: jóvenes de 15 a 29 años de en condición de pobreza.



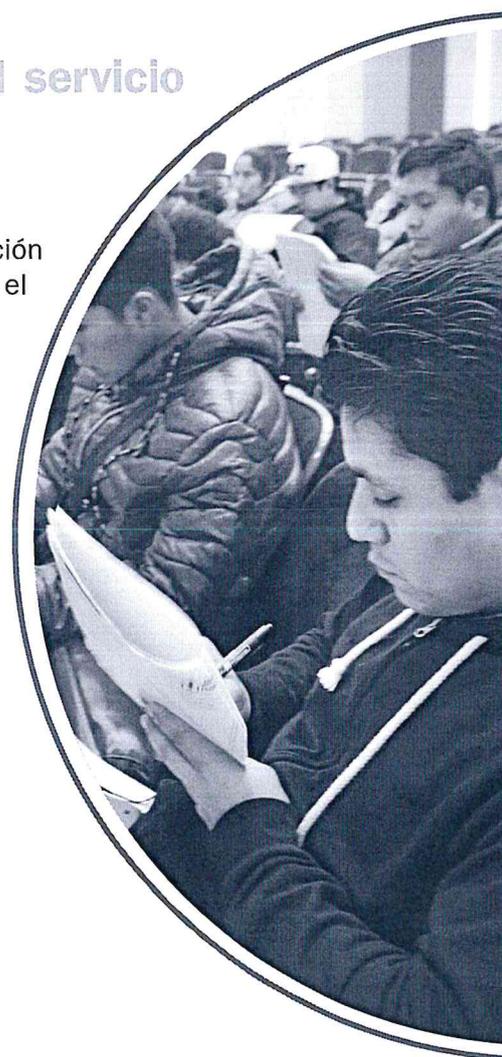


Información de contacto

Oficinas	Unidad Zonal Lima - Callao
Central Telefónica	Lima: 424 51 50, anexo 516
E-Mail	jp.contactanos@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, piso 9, distrito de Jesús María
Horario de Atención	De lunes a viernes de 7 a. m. a 5 p. m. (horario corrido)

Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir un servicio brindado por las Entidades de Capacitación (ECAP) bajo los estándares de calidad requeridos por el Programa.
- Recibir orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas que realice el o la joven participante de la capacitación.
- La oferta formativa deberá responder a la demanda laboral específica de trabajo previamente identificada.
- A la confidencialidad de la información que proporcionen.
- Atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.



Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, no ocultando ni falseando datos y cumpliendo con los requisitos de participación.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los responsables del servicio de capacitación: docentes y coordinadores.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas para obtener un servicio oportuno.
- Cumplir con la asistencia al 100% de las clases programadas.
- Hacer uso correcto de las instalaciones donde se realiza el servicio.

Marco normativo

- Ley N°28518, Ley Modalidades Formativas Laborales.
- Ley N°29381, Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
 - Decreto Supremo N°013-2011-TR, de fecha 20 de agosto 2011 y modificatorias: Decretos Supremos N°004-2012-TR y N°004-2015-TR, sobre la creación del Programa Nacional de Empleo Juvenil “Jóvenes Productivos”.
 - Resolución Ministerial N°179-2012-TR, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Empleo Juvenil “Jóvenes a la Obra”, modificado con Resolución Ministerial N° 215-2014-TR y Resolución Ministerial N°234-2014-TR.
 - Ley N°27408, modificada por Ley N°28683, que establece la atención preferente a mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y personas con discapacidad.
- Decreto Supremo N°042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N°011-2011-PCM, aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones, modificado con Decreto Supremo N°006-2014-PCM.
- Decreto Legislativo N°1241 que aprueba las medidas de simplificación administrativa.



- Resolución de Dirección Ejecutiva N°103-2018-MTPE/3/24.2/JÓVENES PRODUCTIVOS/DE/Directiva N°007-2018: “Mecánica Operativa de los procesos del Área de Intermediación e Inserción Laboral”.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N°105-2018-MTPE/3/24.2/JÓVENES PRODUCTIVOS/DE mediante la cual se aprueba la Directiva N°009-2018-MTPE-JÓVENES PRODUCTIVOS/DE denominada “Mecánica Operativa del Proceso de Focalización y Selección de Beneficiarios del Programa Nacional de Empleo Juvenil Jóvenes Productivos” y modificatoria Resolución de Directiva Ejecutiva N°126-2018-MTPE/3/24.2/JÓVENES PRODUCTIVOS/DE.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N°115-2018-MTPE/3/24.2/JÓVENES PRODUCTIVOS/DE mediante la cual se aprueba la Directiva N°011-2018-MTPE/3/24.2/JÓVENES PRODUCTIVOS/DE denominada “Mecánica Operativa del Proceso de Supervisión Técnica para la Línea de Intervención en Capacitación e Inserción Laboral Juvenil”.



Formas de participación del usuario

La presente Carta de Servicios será revisada al menos cada dos años. La versión que se obtenga será prepublicada en la página web del Programa Jóvenes Productivos (<http://www.jovenesproductivos.gob.pe/>), a fin de que los usuarios, en un plazo de 15 días calendario desde la fecha de publicación, formulen sus opiniones.

Si el Programa Jóvenes Productivos decidiera modificar la Carta de Servicios antes del primer año de aprobada, deberá informar con detalle a los usuarios a través de su página web, 15 días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios podrán formular opiniones.

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

Documento de aprobación de la carta de servicios

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 081-2016-MTPE/3/24.2/JOVENES PRODUCTIVOS/DE
Fecha de Vigencia	Desde 1° de noviembre de 2016
Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de Dirección Ejecutiva N°120-2016-MTPE/3/24.2/JÓVENES PRODUCTIVOS/DE
Fecha de Vigencia	Desde 26 de diciembre de 2016
Versión	Tercera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de Dirección Ejecutiva N°084-2019-MTPE/3/24.2/JÓVENES PRODUCTIVOS/DE
Fecha de Vigencia	Desde 11 de septiembre de 2019

Compromisos de calidad

1. Lograr resultados de satisfacción igual o mayor al 90% de los jóvenes beneficiarios del servicio de capacitación laboral.
2. Lograr la inserción laboral de por lo menos el 40% de los jóvenes egresados de los cursos de capacitación.



Indicadores de calidad

1. Porcentaje de satisfacción mayor o igual a 90%.
2. Porcentaje de jóvenes capacitados insertados al mercado laboral.

Mecanismos de comunicación interna y externa

El Programa Jóvenes Productivos da a conocer la Carta de Servicios a los usuarios a través de página web (<http://www.jovenesproductivos.gob.pe/>).

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

Asimismo, dentro de los 7 días hábiles siguientes al cierre del periodo respectivo (el seguimiento del cumplimiento de compromisos cada 6 meses, periodos marzo y setiembre de cada año), el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página web del Programa Jóvenes Productivos.



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.jovenesproductivos.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 usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado a través del Libro de Reclamaciones del Programa Jóvenes Productivos, ubicado en el link: <http://www.jovenesproductivos.gob.pe/reclamaciones>.

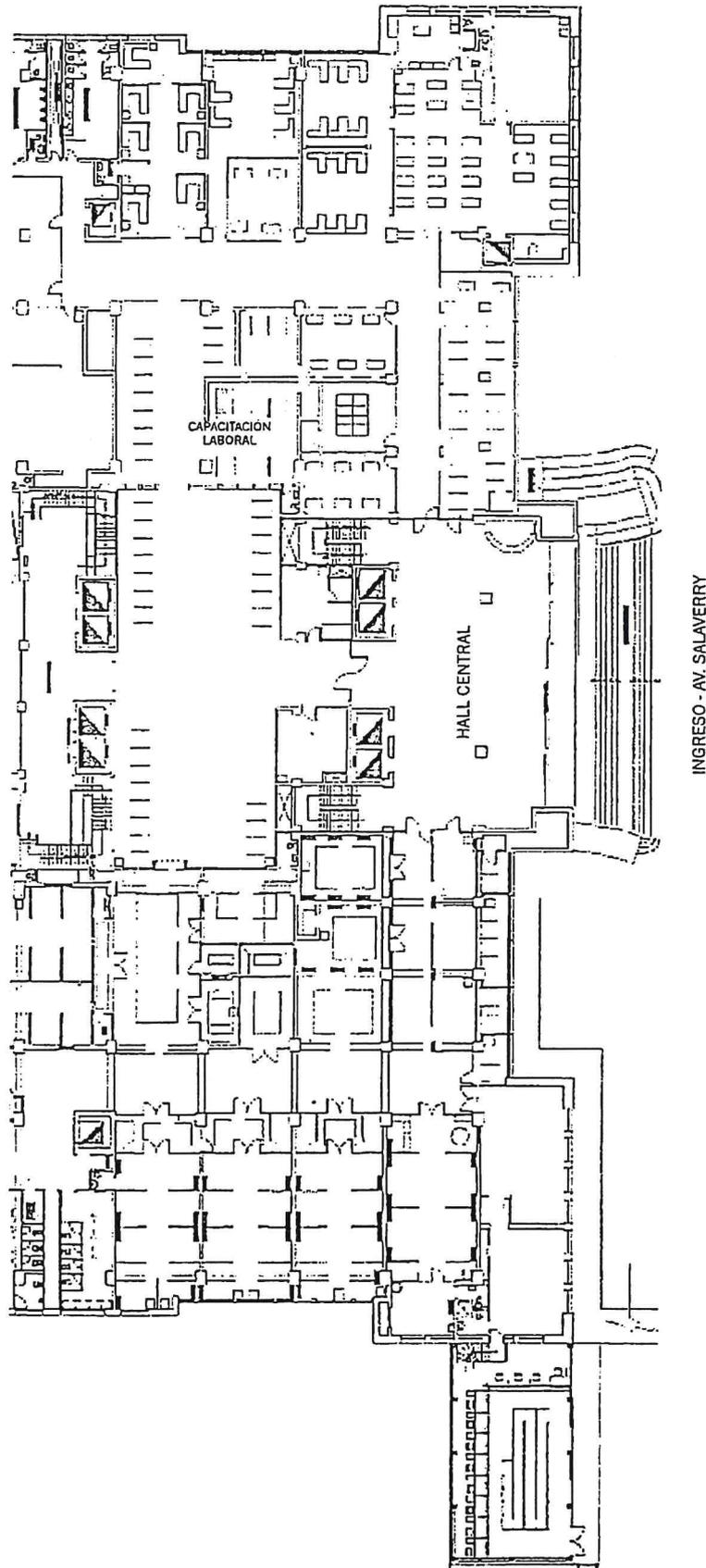
La atención de estos reclamos se efectuará a través del Área de Focalización de la Unidad Zonal Lima - Callao, mediante vía telefónica y/o electrónica en un plazo no mayor de 24 horas.

Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico jp.contactanos@trabajo.gob.pe, las que serán atendidas en el plazo de siete (7) días hábiles.



ANEXO 1

Plano de ubicación del servicio de Capacitación Laboral para jóvenes de 15 a 29 años





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

EL PERÚ PRIMERO

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

www.jovenesproductivos.gob.pe



