

# Carta de servicios

## Certificado único laboral (Certijoven-Certiadulto)



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

# 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 ese sentido, el servicio de Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN-CERTIADULTO), que ofrece el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana tiene por objetivo brindar Información a los ciudadanos peruanos desde los 18 años en adelante, sobre el proceso de obtención de un documento oficial, gratuito y relevante para la contratación laboral, que contiene información sobre los datos de identidad, antecedentes policiales, penales y judiciales, trayectoria educativa y experiencia laboral formal.

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 Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN-CERTIADULTO), con el fin de brindar a los ciudadanos un documento que respalde su currículum vitae y de esta forma, tengan mayores oportunidades de acceso al mercado laboral formal.



## Datos identificativos del MTPE y del servicio

	Razón social:	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE
123	R.U.C. N°:	20131023414
	Página web:	<a href="http://www.gob.pe/mtpe">www.gob.pe/mtpe</a>
	Dirección:	Av. Salaverry 655, 1er piso, Distrito de Jesús María.
	Plataforma de Servicio al Ciudadano - Citas en Línea	<a href="http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas">http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas</a>
	Responsables:	Sub Dirección de Promoción del Empleo – Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

## Servicios prestados



Para acceder a este servicio, los ciudadanos peruanos deberán registrarse en la página web: [www.empleosperu.gob.pe](http://www.empleosperu.gob.pe). En la cual podrán obtener su Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN - CERTIADULTO).



De necesitar asistencia técnica en el proceso de obtención del Certificado Único Laboral, se deberá reservar una cita a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano (<http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>), para ser orientados de manera personalizada sobre el proceso de obtención del Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN - CERTIADULTO), documento gratuito y relevante que respalda su currículum vitae y de esta forma, tengan mayores oportunidades de acceso al mercado laboral formal.

## Información de contacto

	<b>Oficinas:</b>	Sub Dirección de Promoción del Empleo – Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
	<b>Correo:</b>	certificadounicolaboral@trabajo.gob.pe
	<b>Dirección:</b>	Av. Salaverry 655, 1er. Piso, Distrito de Jesús María.
	<b>Horario de atención virtual:</b>	De Lunes a Viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:30 a. m. a 1 p. m. (horario corrido).



### Derechos de los usuarios

- Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Recibir orientación clara sobre el servicio de Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN-CERTIADULTO) y sus beneficios.
- La confidencialidad de la información proporcionada.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.

### Deberes de los usuarios

- Reservar cita mediante el Link de la Plataforma de Servicio al Ciudadano (<http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>)
- Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del servicio de Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN-CERTIADULTO)
- Conectarse a la hora programada de la cita reservada.
- Brindar información completa y veraz.

## Marco normativo

- Decreto Supremo N° 001-2012-TR, que aprueba la creación de la “Ventanilla Única de Promoción del Empleo”, modificado mediante Decreto Supremo N° 002-2015-TR que aprueba el cambio de denominación de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo por la de Centro de Empleo.
- Resolución Ministerial N° 094-2016-TR, que aprueba la Directiva General N° 001-2016-MTPE/3/18 “Lineamiento para la Constitución y el Funcionamiento del Centro de Empleo y su integración a la Red Nacional del Servicio Nacional de Empleo.
- Decreto Supremo N° 014-2020-TR, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1498, que otorga accesibilidad al Certificado Único Laboral para personas adultas ante el impacto del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 016-2020-TR, que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1378, que fortalece y extiende la accesibilidad al Certificado Único Laboral para Jóvenes.
- Resolución Ministerial N°0129-2020-TR, que aprueba la Directiva General N° 002-2020-MTPE/3/18 “Lineamientos para el acceso al Certificado Único Laboral para personas adultas-CERTIADULTO”
- Resolución Ministerial N° 0138-2020-TR, que aprueba la Directiva General N° 003-2020-MTPE/3/18 denominada “Lineamientos para el acceso al Certificado Único Laboral para jóvenes – CERTIJOVEN”
- Resolución Ministerial N°.159-2012-TR, de fecha 22 de junio de 2012, que aprobó la Directiva General N°.006-2012-MTPE/4 “Procedimiento para la atención de Denuncias y Reclamos y de Investigación de Actos y/o hechos irregulares en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”.
- Manual de Organización y Funciones del MTPE aprobado por Resolución Ministerial N°152-2011-TR y modificado por Resolución Ministerial N°117-2012-TR y Resolución Ministerial N° 062-2014-TR.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM “Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”.
- Resolución Ministerial N° 031-2018-TR, de fecha 31 de enero de 2018, que establece el nuevo horario de atención al público de los servicios Centro de Servicios Laborales y Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Resolución Directoral N°001-2020-MTPE/3/18, que aprueba el Manual de usuario Certificado Único Laboral para jóvenes y adultos.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus diversas modificatorias que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los “Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia d la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el Marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA”.
- Resolución Ministerial N° 116-2020-TR, mediante el artículo N° 3 se crea la Plataforma digital de Servicios Virtuales del MTPE.

# Formas de participación del usuario

La presente Carta de Servicios será revisada al menos cada dos años. La versión que se obtenga será pre publicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>), a fin de que los usuarios, en un plazo de siete (07) días calendario desde la fecha de pre publicación, formulen sus opiniones.



Si el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 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, **siete (07) días calendario** antes de la implementación de la modificación.



Los usuarios podrán formular sus opiniones al correo electrónico del servicio: [certificadounicolaboral@trabajo.gob.pe](mailto:certificadounicolaboral@trabajo.gob.pe).

# Documento de aprobación de la carta de servicio

## Versión: Primera

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 023-2013-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 31 de julio de 2013

## Versión: Segunda

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 045-2015-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 10 de junio de 2015

## Versión: Tercera

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N°005-2017-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

8 de febrero de 2017

## Versión: Cuarta

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 02-2020-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

8 de enero de 2020

## Versión: Quinta

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N°0615 -2021-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

14 de julio de 2021

## Compromisos de calidad

1

Lograr un nivel de satisfacción de usuarios con respecto al servicio brindado a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano, igual o superior al 90%.

2

Atender consultas recepcionadas por correo electrónico respecto al proceso de obtención de su Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN-CERTIADULTO), en un máximo de 1 día hábil, contados a partir de la recepción de la misma<sup>1</sup>.

## Indicadores de calidad

1

Porcentaje de satisfacción respecto al servicio brindado a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano, de forma mensual.

2

Porcentaje de respuestas de encuestas de satisfacción, igual o superior al 5% de usuarios atendidos a través de la Plataforma de Citas en Línea, de forma mensual.

3

Número de consultas atendidas en un máximo de un 1 día hábil, de forma mensual.

<sup>1</sup>Si la consulta es recepcionada pasada las 5 p. m. se atenderá a partir del día siguiente.

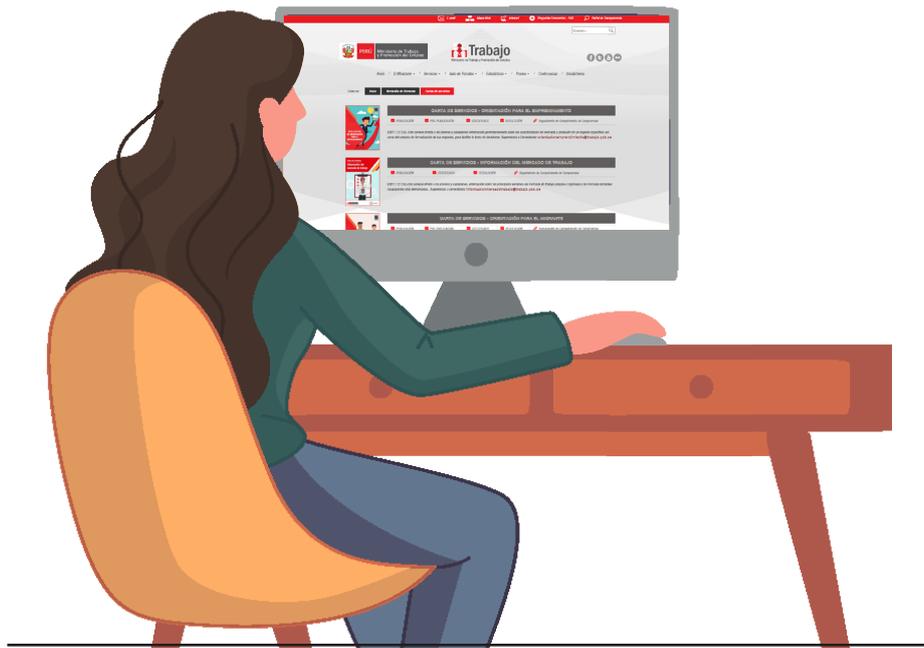
# Mecanismos de comunicación interna y externa



El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo da a conocer la Carta de Servicios a los usuarios a través de su página web (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>).

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de charlas y/o capacitaciones internas, página web <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/> e intranet institucional

Asimismo, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del mes respectivo, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>).



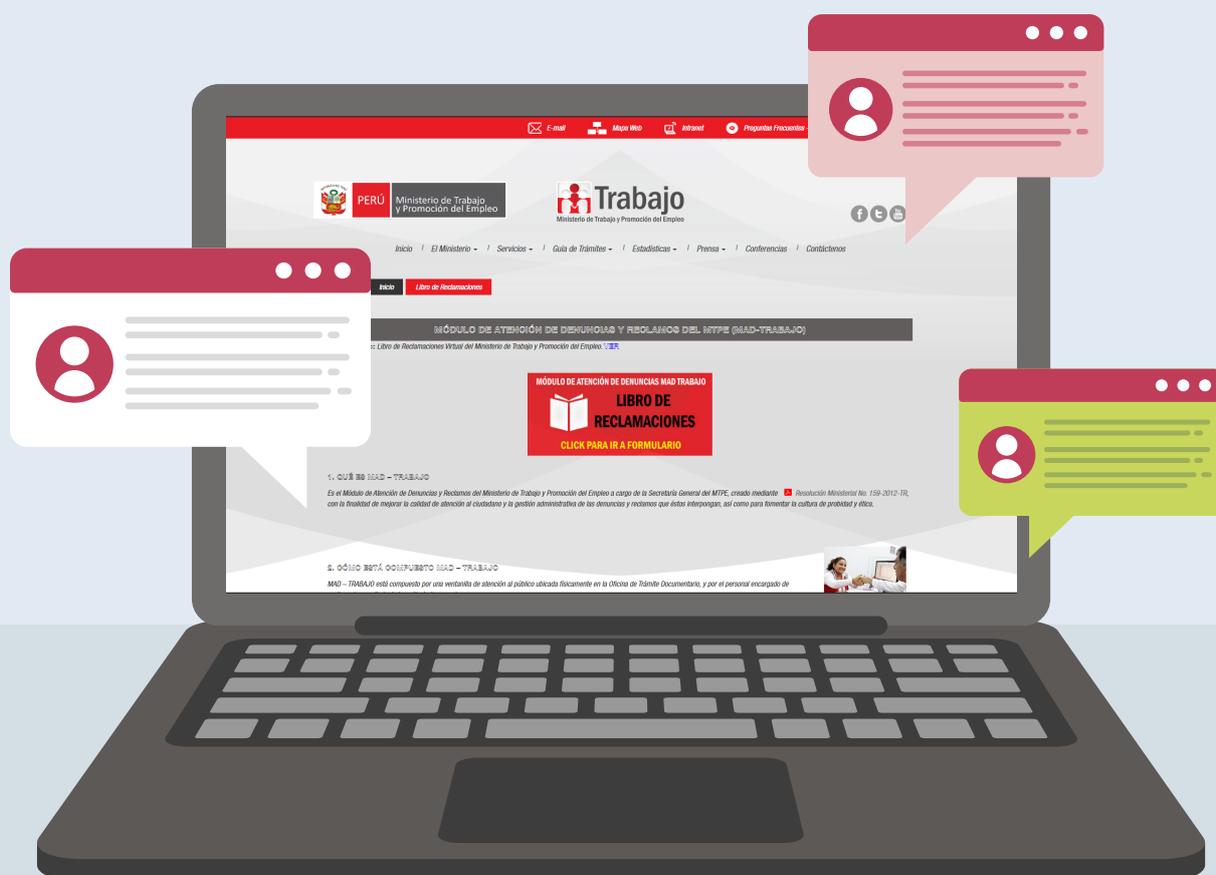
## Medidas de subsanación

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://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>, los motivos que originaron el incumplimiento, las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas al respecto y las disculpas del caso. De contar con el correo electrónico del usuario, se priorizará el uso de este medio de comunicación para expresar las disculpas mencionadas.

# Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos

Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado 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 o a través de la página web del Libro de Reclamaciones: (<http://www2.trabajo.gob.pe/libro-de-reclamaciones/>).

La atención de estos reclamos se efectuará a través del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (**MAD-TRABAJO**) en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, conforme al Decreto Supremo N°042-2011-PCM “Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”.



Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico [certificadounicolaboral@trabajo.gob.pe](mailto:certificadounicolaboral@trabajo.gob.pe), las que serán atendidas en el plazo de siete (07) días hábiles.



Av. Salaverry 655, Jesús María

Teléfono: 630 60 00

Síguenos en:

