

Carta de servicios

CERTIJOVEN

Certificado único laboral



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 Certificado Único Laboral-CERTIJOVEN, que ofrece el Centro de Empleo¹ de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana tiene por objetivo proporcionar a los jóvenes entre 18 y 29 años cumplidos un documento en el que figuren sus datos personales, antecedentes policiales, antecedentes penales, antecedentes judiciales, trayectoria educativa y trayectoria 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 para que los jóvenes cuenten con un documento que respalde su currículum vitae y, de esta forma, tengan mayores oportunidades de acceso al mercado laboral formal.

¹ Centro de Empleo antes denominado como Ventanilla Única de Promoción del Empleo según Decreto Supremo N° 002-2015-TR

Datos identificativos del MTPE y del servicio

Razón social:	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE
R.U.C. N°:	20131023414
Página Web:	www.gob.pe/mtpe
Dirección:	Av. Salaverry 655, Jesús María.
Central Telefónica:	630 60 00, anexo 1005
Responsables:	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral Sub Dirección de Promoción del Empleo

Servicios prestados

Para acceder a este servicio, los jóvenes deberán registrarse en la página web:

www.empleosperu.gob.pe.

Posteriormente, deberán acercarse presencialmente al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con previa presentación del DNI original y realizar la verificación de la huella dactilar a fin de poder descargar en forma virtual el Certificado Único Laboral-CERTIJOVEN las veces que sea necesario hasta que cumpla 29 años.

Es preciso señalar que el registro lo puede realizar a través de cualquier computadora y/o smartphone con conexión a internet o puede acercarse a las cabinas instaladas en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.



Información de contacto

Oficinas:	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral Sub Dirección de Promoción del Empleo
Central telefónica	Sede Central: 630 60 00, anexo 1005
E-mail:	certijoven-lm@trabajo.gob.pe
Dirección:	Sede Central: Av. Salaverry 655, Jesús María.
Horario de atención:	De lunes a viernes de 7 a. m. a 5 p. m. Sábado de 9 a. m. a 1 p. m. (horario corrido)

Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Ser orientado claramente sobre el servicio de Certificado Único Laboral - CERTIJOVEN.
- La confidencialidad de la información proporcionada.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.

Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

- Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del servicio del Certificado Único Laboral-CERTIJOVEN.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del servicio.
- Presentar el Documento de Identidad.
- Brindar información 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° 109-2012-TR que aprueba la Directiva General N° 002-212-MTPE/3/18 “Lineamiento para la atención de los usuarios de la Ventanilla Única de Promoción 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”.
- Resolución Ministerial N° 079-2019-TR, que aprueba la Directiva General N°001- 2019-MTPE/3/18, del “Certificado Único Laboral-CERTIJOVEN”.
- Ley N° 27408, modificada por Ley N° 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y personas con discapacidad.
- Resolución Ministerial N° 159-2012-TR, del 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”.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM “Obligación de las Entidades del Sector Publico de contar con un Libro de Reclamaciones“, modificado con Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.
- Manual de Organización y Función 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.
- Resolución Ministerial N° 031-2018-TR, del 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.

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 (www.gob.pe/mtpe), a fin de que los usuarios, en un plazo de siete días (07) 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 a los usuarios a través de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.gob.pe/mtpe) por un plazo de siete (07) días calendario antes de la implementación de la modificación, a fin de que formulen sus opiniones y sugerencias al correo electrónico certijoven-lm@trabajo.gob.pe.



www.gob.pe/mtpe

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°46-2015-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	Desde el 8 de febrero de 2017

Versión	Cuarta
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N°
Fecha de vigencia	Desde

Compromisos de Calidad

1

El 75 % de usuarios atendidos esperará un tiempo para la atención en el servicio, derivado de la ticketera, menor o igual a 25 minutos y el otro 25% de usuarios atendidos esperará un tiempo máximo de 90 minutos.

2

El nivel de satisfacción del usuario, por el servicio brindado (trato del personal, información brindada, ambiente cómodo y uso de lenguaje sencillo), será mayor o igual al 95 %.

Nota: La medición y la publicación de los resultados de los compromisos de calidad será de forma mensual.

Indicadores de Calidad

1

Porcentaje de usuarios atendidos en los tiempos de espera comprometido.

2

Porcentaje de usuarios satisfechos deberá ser mayor o igual a 95%.

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 (www.gob.pe/mtpe).

Asimismo, informa que el ministerio cuenta con la Carta de Servicio de Certificado Único laboral-CERTIJOVEN a través de los cintillos que se transmiten por los televisores.

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de reuniones internas y/o correo electrónico. Además, 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 antes indicada.

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 www.gob.pe/mtpe, los motivos que originaron el incumplimiento, las medidas correctivas y/o preventivas, y de ser necesario, se le solicitará las disculpas del caso a los usuarios a través del correo electrónico.

Formas de Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamos

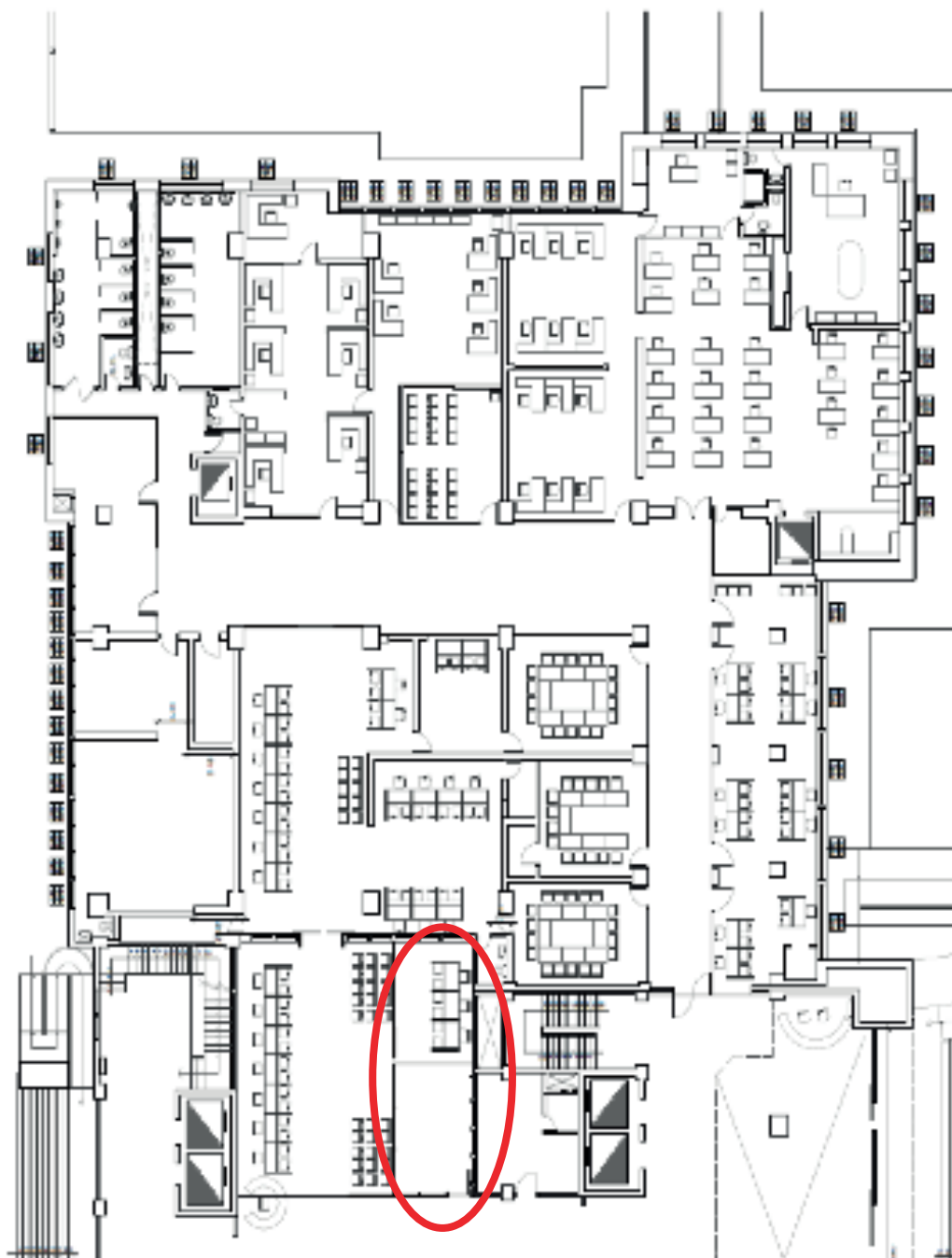
Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado a través del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la sede central de la institución.

La atención de estos reclamos se efectuará a través del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO) en el plazo de treinta (30) días calendario.

Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico certijoven-lm@trabajo.gob.pe las que serán atendidas en el plazo de siete (07) días hábiles.

ANEXO 1

PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL - CERTIJOVEN





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Av. Salaverry 655, Jesús María, Lima

Teléfono: 630 60 00

Síguenos en:

