



CARTA DE SERVICIOS

# CAPACITACIÓN LABORAL MAYORES DE 30 AÑOS

¡Los primeros en servirte mejor!



**Trabajo**  
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



## **Objetivo**

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 capacitación laboral para personas mayores de 30 años del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Impulsa Perú tiene como objetivo brindar capacitación técnica básica de calidad en ocupaciones requeridas por el mercado de trabajo para la inserción laboral a través de convenios y contratos suscritos con entidades de capacitación alineadas a los objetivos y principios de Impulsa Perú, que a su vez desarrolla la promoción, focalización y constitución de grupos de capacitación.

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 capacitación laboral para mayores de 30 años. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la Institución.

## **Datos del programa y del servicio**

<b>Razón social</b>	Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Impulsa Perú
<b>RUC N°</b>	20600726979
<b>Página web</b>	<a href="http://www.impulsaperu.gob.pe/inicio/">www.impulsaperu.gob.pe/inicio/</a>
<b>Dirección</b>	Av. Salaverry 655, piso 9 , Jesús María.
<b>Central telefónica</b>	3301802
<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) - programa Impulsa Perú, es gratuito y disponible para personas interesadas en desarrollar y fortalecer sus competencias laborales a fin de mejorar su empleabilidad y facilitar su acceso al mercado laboral formal.

El servicio está dirigido a personas de 30 a 59 años de edad que vivan en zonas urbanas, tengan estudios de secundaria o superior incompletos y se encuentren en hogar pobre o extremadamente pobre.

Asimismo los beneficiarios del servicio deben ser desempleados, subempleados o trabajadores con riesgo de desempleo y también pueden ser personas vulnerables (entiéndase por personas adultos con hijo que no han tenido ingresos mayores a S/.1, 500.00 nuevos soles).

## ***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>	330 1802 / 330 6172 / 330 6159 / 330 6229 / 0800 16 096
<b>Email</b>	<a href="mailto:impulsaperu@trabajo.gob.pe">impulsaperu@trabajo.gob.pe</a>
<b>Dirección</b>	Av. Salaverry 655, piso 9, Jesús María
<b>Horario de atención</b>	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (horario corrido).



## ***Derechos de los beneficiarios***

---

- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Ser orientado claramente sobre el servicio de capacitación laboral y sus beneficios.
- Ser tratados con amabilidad, cordialidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a mujeres embarazadas, persona con niño en brazos, adultos mayores y las personas con discapacidad.
- A la confidencialidad de la información que proporcionen.
- Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.

Cabe señalar que el programa Impulsa Perú supervisa la asistencia de los participantes y realiza los cambios y reemplazos de aquellos que dejaron de asistir hasta el quinto día de iniciadas las clases.

El programa Impulsa Perú realiza visitas inopinadas a la entidad de capacitación (ECAP) a fin de asegurarse cumpla con lo indicado en su propuesta de capacitación, como la entrega del sílabo, materiales, etc., y que los beneficiarios estén satisfechos con el servicio.

## ***Deberes de los beneficiarios***

---

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, sin ocultar ni falsear datos.
- Cumplir con los requisitos para ser beneficiario del servicio de capacitación laboral.
- Mostrar una adecuada conducta hacia el personal del programa y con los profesores que realizan la capacitación.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del MTPE y de la entidad capacitadora (ECAP)
- Presentar el Documento Nacional de Identidad.
- Asistir a todas las clases programadas en el curso de capacitación.



## ***Marco normativo***

---

- Ley N° 29381, Ley de organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo.
- LEY N° 28683 Que modifica la 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.
- Decreto de Urgencia 021-2009, modificado por la Ley 29516 que autoriza la creación del Programa Especial de Reconversión Laboral REVALORA PERU.
- Decreto Supremo N° 016-2011-TR, que crea el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades laborales Vamos Perú
- Resolución Ministerial N° 202-2012, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales VAMOS PERU.
- Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la Estrategia de Modernización de la gestión Pública para el periodo 2012-2016.
- Decreto Supremo N° 004-2013-TR, se aprueba Política Nacional de Modernización de la Gestión Publica
- Decreto Supremo N° 004-2014-TR, aprueban reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo.
- Resolución Ministerial N° 048 -2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- Decreto Supremo No 003-2015-TR Decreto Supremo 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 PERU”
- 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.
- Resolución Ministerial N° 175-2015-TR, se 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.

## ***Formas de participación del usuario***

---

La presente Carta de Servicios será revisada al menos cada 2 años. La versión que se obtenga será prepublicada en la página web del programa (<http://www.impulsaperu.gob.pe/inicio/>), a fin de que los usuarios, en un plazo de siete días calendario desde la fecha de pre publicación, formulen sus opiniones en el correo electrónico: [jsotop@trabajo.gob.pe](mailto:jsotop@trabajo.gob.pe); [gramos@trabajo.gob.pe](mailto:gramos@trabajo.gob.pe). El mismo plazo será utilizado en caso el programa Impulsa Perú 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***

---

<b>Versión</b>	Primera
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 80-2016-MTPE/3/24.3/CE
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde 31 de octubre de 2016

<b>Versión</b>	Segunda
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 110-2016-MTPE/3/24.3/CE
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde 30 de diciembre de 2016

## ***Compromisos de calidad***

1. Lograr que como mínimo el 65 % de beneficiarios egresados estén satisfechos con el servicio de Capacitación Laboral para mayores de 30 años.



## ***Indicadores de calidad***

---

1. 
$$\frac{\text{Beneficiarios Egresados satisfechos}}{\text{Total beneficiarios egresados}} \geq 65 \%$$

## ***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 ([www.impulsaperu.gob.pe/inicio/](http://www.impulsaperu.gob.pe/inicio/)).

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 periodo respectivo, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página web dPrograma Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Impulsa Perú.



## ***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.impulsaperu.gob.pe/inicio/](http://www.impulsaperu.gob.pe/inicio/) 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***

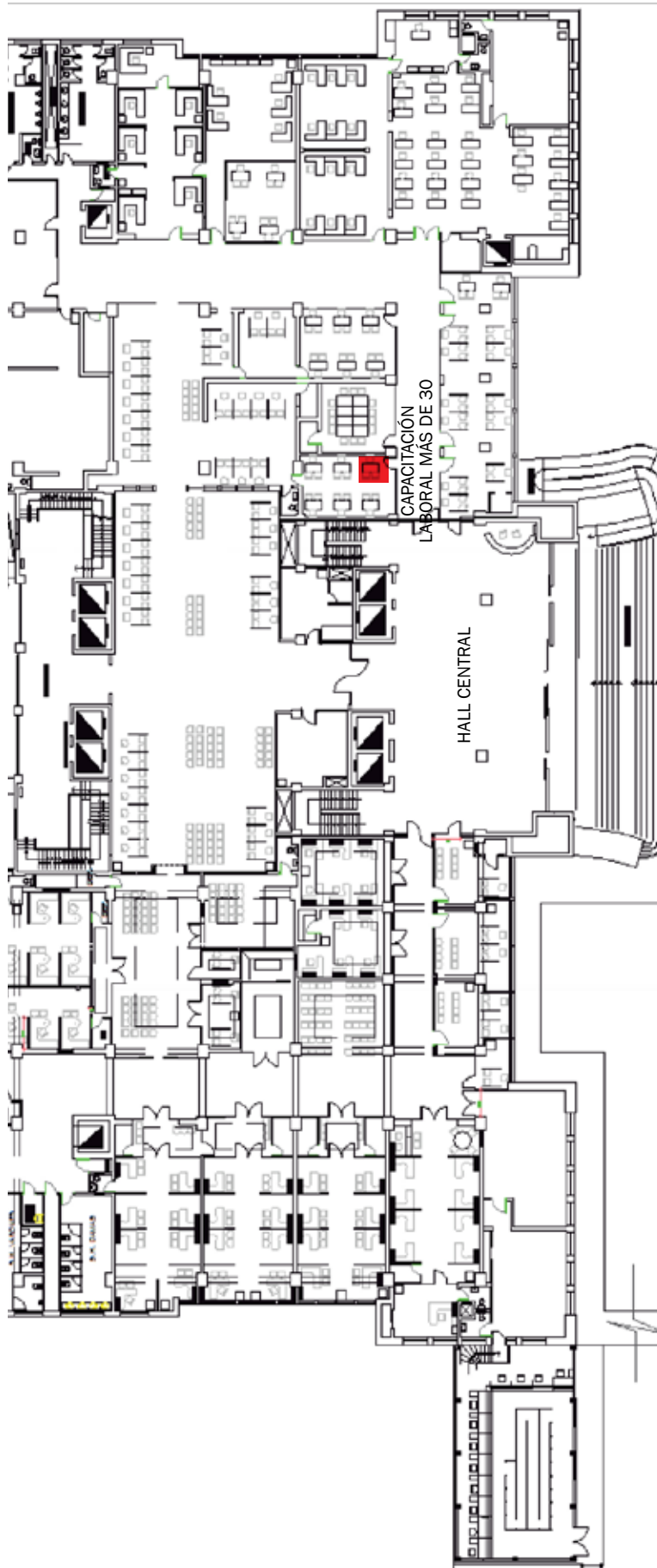
---

Los beneficiarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio recibido 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 en el Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO).

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



**ANEXO 1**  
PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN  
LABORAL PARA MAYORES DE 30 AÑOS





[www.trabajo.gob.pe](http://www.trabajo.gob.pe)

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE\_Peru

 /TrabajoParaTodos1