

Carta de servicios



CAPACITACIÓN LABORAL PARA MAYORES DE 30 AÑOS

¡Los primeros en servirte mejor!



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo



**Impulsa
Perú**

Programa Nacional para la Promoción
de Oportunidades Laborales



Objetivos y fines

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

En este sentido, el Servicio de Capacitación Laboral para personas de 30 a más años de edad, que ofrece el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales “Impulsa Perú”, tiene por objetivo brindar capacitación técnica básica de calidad en ocupaciones requeridas por el mercado de trabajo para la inserción laboral en las regiones de Arequipa, Ayacucho, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima metropolitana, Lima provincias y Piura, a través de convenios y contratos suscritos con Entidades de Capacitación alineadas a los objetivos y principios del Programa.

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 personas de 30 a más años de edad. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la Institución.

Datos identificativos del programa y del servicio

Razón social	Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales “Impulsa Perú”
RUC N°	20600726979
Página web	http://www.impulsaperu.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, distrito de Jesús María. Piso 9
Central telefónica	01-330-6229
Responsables	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 un servicio gratuito 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.

Este servicio está dirigido a personas de 30 a más años de edad que tengan un nivel educativo desde primaria incompleta hasta superior o técnica incompleta. Asimismo, los beneficiarios del servicio deben ser desempleados o subempleados, y también pueden ser personas en condición de vulnerabilidad sociolaboral; entiéndase por personas en situación de vulnerabilidad sociolaboral al Jefe de hogar con al menos una persona dependiente, con ingresos menores o iguales a 2 Remuneraciones Mínimas Vitales (RMV); o jefe de hogar con ingreso mensual menor o igual a 2 RMV; o Persona afectada por hechos de violencia registrados en el Sistema de Registro de Casos del CEM (MIMP); o Persona víctima de trata de personas registrada en el Sistema Estratégico sobre Trata de Personas SISTRA del Ministerio Público; o Personas con Discapacidad.

Información de contacto

Oficinas	Del Programa Impulsa Perú - Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales (UGCC).
Central telefónica	Lima: 330-6229 Anexos 221-242
Email	impulsaperu@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, distrito de Jesús María.
Horario de atención	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 orientados claramente sobre el servicio de Capacitación Laboral y sus beneficios.
- Ser tratados con amabilidad, cordialidad, igualdad y respeto.
- Recibir atención preferente el usuario del servicio en estado de gestación, 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 el desarrollo de la capacitación con el fin de garantizar la calidad del servicio brindada a los beneficiarios.

El Programa “Impulsa Perú” realiza visitas inopinadas a la Entidad de Capacitación (ECAP) con el fin de asegurar que esté cumpliendo con lo indicado en su propuesta de capacitación, como son la entrega del sílabo, materiales, indumentaria, insumos, etc., 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 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 de Capacitación (ECAP)
- Presentar el Documento Nacional de Identidad.
- Asistir a todas las clases programadas en el curso de capacitación.



Marco normativo

- a. Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- b. 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.
- c. Decreto de Urgencia 021-2009, modificado por la Ley 29516 que autoriza la creación del Programa Especial de Reconversión Laboral REVALORA PERU.
- d. Decreto Supremo N° 016-2011-TR, que crea el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades laborales Vamos Perú.
- e. Resolución Ministerial N° 202-2012, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales VAMOS PERU.
- f. Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la Estrategia de Modernización de la gestión Pública para el periodo 2012-2016.
- g. Decreto Supremo N° 004-2013-TR, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- h. Decreto Supremo N° 004-2014-TR, que aprueban Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- i. Resolución Ministerial N° 048 -2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- j. Resolución Ministerial N° 215-2014-TR, que modifica el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Perú".
- k. 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"
- l. 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.
- m. 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 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. 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	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 80-2016-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de vigencia	Desde 31 octubre de 2016
Versión	Segunda
Dispositivo legal de aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva 110-2016-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de vigencia	30 de diciembre de 2016
Versión	Tercera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 22-2017-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de vigencia	01 de junio de 2017
Versión	Cuarta
Dispositivo legal de aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 21-2019-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de vigencia	14 de mayo de 2019



Compromisos de calidad

1. Lograr la inserción laboral en un trabajo formal de por lo menos el 35% de los beneficiarios egresados aprobados del Programa y el 65% restante quedará registrado en la Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo por 06 meses, para su intermediación.
2. Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 80%.
3. Atención del 100% de consultas realizadas en la plataforma "Consulta Web" del Programa Impulsa Perú en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Indicadores de calidad

1.	$\frac{\text{Beneficiarios insertados}}{\text{Total de beneficiarios capacitados aprobados}}$	$\geq 35\%$
2.	Nivel de satisfacción por el servicio brindado	$\geq 80\%$
3.	Número de días hábiles transcurridos hasta la respuesta de la consulta	≤ 3

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 periodo respectivo, 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 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.impulsaperu.gob.pe>, los motivos que originaron el incumplimiento, las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas al respecto y las disculpas del caso.

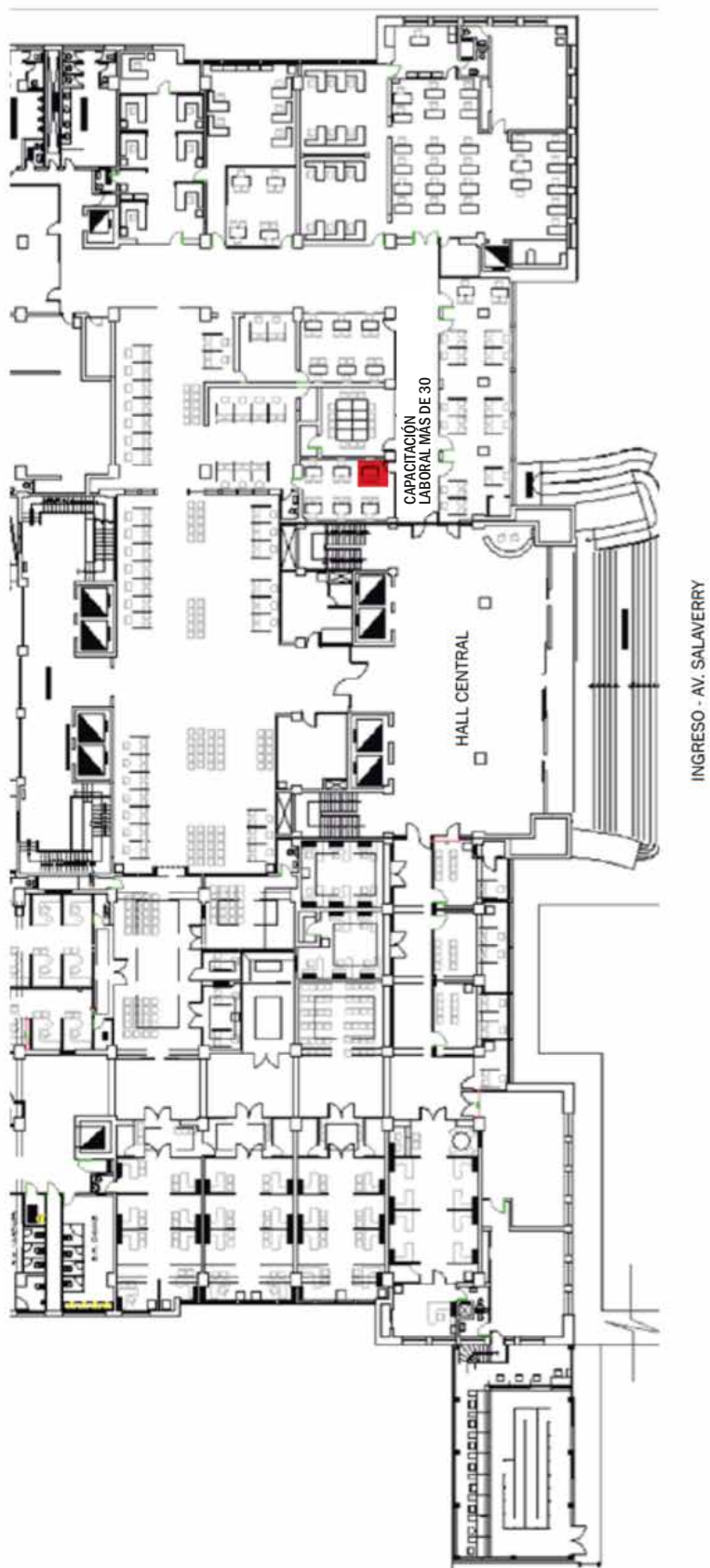
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos

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, las que serán atendidas en el plazo de 7 días hábiles.

ANEXO 1

PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN LABORAL PARA MAYORES DE 30 AÑOS





Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE_Peru

 /TrabajoParaTodos1