



## CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

¡Los primeros en servirte mejor!



## **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 Certificación de Competencias Laborales, que ofrece el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales “Impulsa Perú”, tiene por objetivo evaluar a los beneficiarios para poder certificar sus habilidades en determinados Perfiles Ocupacionales.

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 Certificación de Competencias Laborales, para ello cuenta con el 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">http://www.impulsaperu.gob.pe</a>
<b>Dirección</b>	Av. Salaverry 655, distrito de Jesús María. Piso 9
<b>Central telefónica</b>	01-330-6229
<b>Responsables</b>	Coordinación Ejecutiva del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales IMPULSA PERÚ.



## ***Servicios prestados***

El servicio al que se refiera la presente Carta de Servicios, a cargo de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales (UGCC) del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales “IMPULSA PERÚ”, es un servicio gratuito disponible para personas que deseen comprobar los desempeños de sus conocimientos, habilidades y actitudes de acuerdo a un perfil ocupacional determinado, con el fin de obtener un certificado con valor en el mercado, que le facilite su acceso al mercado al empleo o posicionarse en su trabajo actual.

Este servicio está dirigido a personas entre los 18 a más años, con una experiencia mínima de 1 año en la Unidad de Competencia a evaluar de un determinado Perfil Ocupacional y que cuente con nivel educativo desde primaria incompleta hasta superior incompleta. Asimismo, los beneficiarios del servicio deben ser desempleados o subempleados, y también pueden ser personas vulnerables; entiéndase por personas vulnerables sociolaboral a los adultos con una persona dependiente con ingresos menores a 2 RMV y/o persona con discapacidad.

Brindar una retroalimentación a la persona evaluada, porque permite conocer lo que le falta o adolece y recibe orientación y sugerencias sobre cómo lograr un óptimo desempeño en una ocupación determinada.

## ***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>	Lima: 330-6229 Anexos 221-242
<b>Email</b>	<a href="mailto:impulsaperu@trabajo.gob.pe">impulsaperu@trabajo.gob.pe</a>
<b>Dirección</b>	Av. Salaverry 655, distrito de Jesús María.
<b>Horario de atención</b>	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 orientado claramente sobre el servicio de Certificación de Competencias Laborales y sus beneficios.
- Ser tratados con amabilidad, cordialidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a mujeres en estado de gestación, persona con niños pequeños, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Confidencialidad de la información que proporcionen.
- Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.
- Al culminar la evaluación de competencias laborales, el cual informa sobre las fortalezas y debilidades evidenciadas en relación a la unidad de competencia evaluada.
- Entregar un certificado a la persona que obtenga la nota aprobatoria requerida en las evaluaciones de conocimientos y de desempeño.

Cabe señalar que el Programa “Impulsa Perú” supervisa el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales que lleva a cabo el Centro Certificador autorizado por el ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. A fin de asegurarse que se esté cumpliendo adecuadamente el servicio de acuerdo a lo establecido en las directivas vigentes y que los beneficiarios estén satisfechos con el servicio.

## ***Derechos 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 Certificación de Competencias Laborales.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los ejecutores del servicio.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas por la Autoridad Administrativa de Trabajo para obtener un servicio oportuno.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del MTPE, Centro de Certificación o el lugar de trabajo. Presentar el Documento Nacional de Identidad.



## Marco normativo

---

- a. Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización y Gestión del Estado.
- b. Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- c. Resolución del Secretario General N° 061-2015-TR/SG.
- d. Norma UNE 93200:2008, que establece los requisitos para la formulación de Cartas de Servicios.
- e. Decreto de Urgencia 021-2009, modificado por la Ley 29516 que autoriza la creación del Programa Especial de Reconversión Laboral REVALORA PERU.
- f. Decreto Supremo N° 016-2011-TR, que crea el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales Vamos Perú.
- g. Resolución Ministerial N° 202-2012, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales VAMOS PERU, modificada con Resolución Ministerial N° 215-2014-TR.
- h. Decreto Supremo N° 013-2012-PCM, que incorpora el servicio de Certificación de Competencias Laborales dentro del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Perú".
- i. Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la Estrategia de Modernización de la gestión Pública para el periodo 2012-2016.
- j. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- k. Decreto Supremo N° 004-2014-TR, aprueban Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- l. Resolución Ministerial N° 048 -2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- m. Resolución Ministerial N° 215-2014-TR, que modifica el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Perú".
- n. Decreto Supremo N° 03-2015-TR, se 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".
- o. 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.
- p. 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.
- q. Resolución Directoral N° 19-2017-MTPE/3/19, aprueba los Protocolos de Autorización de Centros de Certificación de Competencias Laborales
- r. Resolución Directoral N° 102-2017-MTPE/3/9, que aprueba el Protocolo de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales para los Centros de Certificación de Competencias Laborales



## ***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](mailto: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***

---

<b>Versión</b>	Primera
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 081-2016-MTPE/3/24.3/CE
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde 31 octubre de 2016
<b>Versión</b>	Segunda
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 109-2016-MTPE/3/24.3/CE
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde 30 diciembre de 2016
<b>Versión</b>	Tercera
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° XXX-2018-MTPE/3/24.3
<b>Fecha de vigencia</b>	XX de diciembre de 2018



## ***Compromisos de calidad***

---

1. Evaluar como mínimo al 85% de los potenciales beneficiarios programados en el aplicativo web en un plazo máximo de 30 días y el 15% restante se evaluará en un plazo máximo de 45 días.
2. Lograr que como mínimo el 80% de los beneficiarios evaluados obtengan la certificación de sus competencias laborales.
3. Lograr un nivel de satisfacción del beneficiario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 80%.

## ***Indicadores de calidad***

---

1.	<u>Beneficiarios Evaluados</u> Potencial beneficiario Programado en el aplicativo web	≥85%, en 30 días
	<u>Beneficiarios Evaluados</u> Potencial beneficiario Programado en el aplicativo web	<15%, en 45 días
2.	<u>Beneficiarios certificados</u> Total de beneficiarios evaluados	≥ 80%
	<u>Puntaje total obtenido</u> Puntaje total máximo alcanzado	≥ 80%



## ***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 trimestre respectivo (compromiso O1 y O2) y 15 días hábiles siguientes al cierre del semestre respectivo (compromiso O3), 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***

---

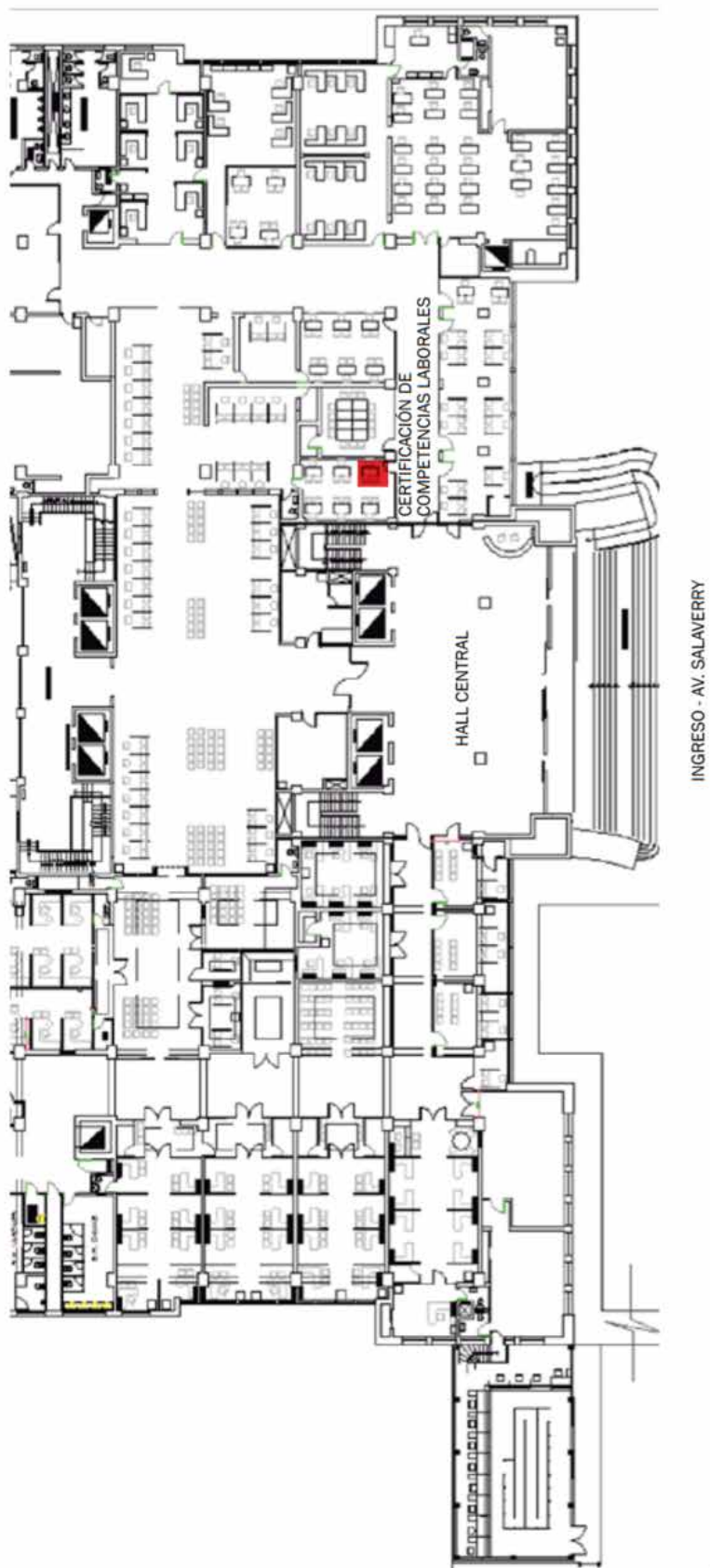
Los beneficiarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio recibido a través del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la sede central. La atención de estos reclamos se efectuará en el Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO).

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 7 días hábiles.



# ANEXO 1

## PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES





Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE\_Peru

 /TrabajoParaTodos1