



**RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN EJECUTIVA
PROGRAMA IMPULSA PERÚ
N° 109 -2016-MTPE/3/24.3/CE**

Lima, **30 DIC. 2016**

VISTO: El Informe N° 1021-2016-MTPE/3/24.3/CE/UGCC de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales; y,

CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N° 016-2011-TR de fecha 19 de setiembre de 2011, modificado por Decreto Supremo N° 004-2012-TR de fecha 12 de abril de 2012, Decreto Supremo N° 016-2012-TR de fecha 15 de agosto de 2012, se crea el Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Perú" en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con el objeto de promover el empleo, mejorar las competencias laborales e incrementar los niveles de empleabilidad en el país a través de los servicios de Capacitación Laboral, asistencia técnica para Emprendedores, Intermediación Laboral y Certificación de Competencias Laborales;

Que, por Decreto Supremo N° 003-2015-TR, se cambia la denominación del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Vamos Perú", por el de Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú";

Que, mediante Resolución Ministerial N° 175-2015-TR, se formaliza 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 de Empleo;

Que, por Decreto Supremo N° 008-2016-TR, se modifica la Resolución de creación del Programa y se constituye como Unidad Ejecutora 006 al Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú";

Que, a través de la Resolución del Secretario General N° 061-2015-TR/SG se aprobó la "Guía para la implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo";

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala que el proceso de modernización de la gestión pública del Estado comprende la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, lo cual pretende mejorar la atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Resolución de Coordinación Ejecutiva N° 81-2016-MTPE/3/24.3/CE del 31 de octubre del 2016 se resuelve aprobar la Carta de Servicio en el servicio de "Certificación de Competencias Laborales" del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú";

Que, mediante Informe N° 1021-2016-MTPE/3/24.3/CE/UGCC del 26 de diciembre del 2016, la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales propone la actualización de la referida Carta de servicio, realizando los cambios y ajustes requeridos, según lo indicado por la entidad certificadora AENOR PERÚ S.A.C. en los informes de auditorías de las Cartas de servicios, sobre el servicio según la Norma UNE 93200:2008;



Que, mediante Informe Técnico N° 108-2016-MTPE/4/9.3, la Oficina de Organización y Modernización del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo emite opinión favorable sobre la propuesta de actualización de la Carta de servicio del "Servicio de Certificación de Competencias Laborales", remitida por la Coordinación Ejecutiva del Programa "Impulsa Perú";

Que, mediante Informe N° 3406-2016-MTPE/4/8 del 30 de diciembre del 2016, la Oficina General de Asesoría Jurídica concluye que la propuesta de actualización de la referida Carta de servicios del "Servicio de Certificación de Competencias Laborales" guarda correspondencia con las competencias y atribuciones determinadas acorde al Objetivo Específico 4 del Plan Institucional de Modernización del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2014-2016;

Con la visación de la Unidad Gerencial de Capacitación para la Inserción Laboral y Certificación de Competencias Laborales; y,

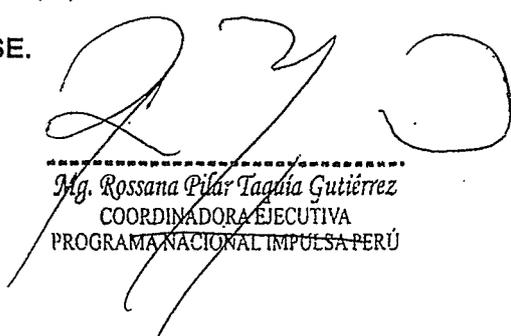
De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y el literal h) del artículo 11 del Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 202-2012-TR, modificado mediante Resolución Ministerial N° 215-2014-TR;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la actualización de la Carta de servicio en el "Servicio de Certificación de Competencias Laborales" del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú", cuyo texto se anexa a la presente Resolución y forma parte integrante de la misma.

Artículo 2°.- Disponer que la presente Resolución y anexo sean publicados en el Portal Institucional del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales "Impulsa Perú" (<http://www.impulsaperu.gob.pe>)

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



Mg. Rossana Pilar Taguía Gutiérrez
COORDINADORA EJECUTIVA
PROGRAMA NACIONAL IMPULSA PERÚ



CARTA DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

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 Certificación de Competencias Laborales para ello, cuenta con el 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/inicio/
Dirección	Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María. Piso 9
Central Telefónica	01-3301802
Responsables	Coordinación Ejecutiva del Programa Nacional para la Promoción de Oportunidades Laborales MPULSA PERÚ

Servicios Prestados

El servicio al que se refiere la presente Carta de Servicio, 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 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 el acceso al empleo o posicionarse en su trabajo actual.

Este servicio está dirigido a personas entre 18 a 59 años con una experiencia laboral general de 02 años como mínimo, de los cuales 01 año debe ser relacionado al perfil ocupacional en el cual va a ser certificado.

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

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: 330-6172 / 330-6159 / 330-6229 / 0800-16-096
E – Mail	impulsaperu@trabajo.gob.pe



Dirección	Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María. Piso 9
Horario de Atención	De Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (horario corrido).

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.
- 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.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.
- Al culminar la evaluación, recibirán un **Plan de Empleabilidad** que es un documento orientador que se entrega a toda persona que haya pasado por una evaluación de competencias laborales, el cual informa sobre las fortalezas y debilidades evidenciadas durante la evaluación de competencias laborales, en relación a la unidad de competencia evaluada.
- Entregar un Certificado con valor en el mercado, a la persona que obtenga la nota aprobatoria requerida en las evaluaciones de conocimientos y de desempeño, que le de mayores oportunidades de acceso al empleo

Deberes de los beneficiarios respecto al servicio brindado

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, no ocultando ni falseando datos.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores 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 y del Centro de Certificación.
- Presentar el Documento Nacional de Identidad.



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 Pública
- 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.
- Resolución Ministerial N°161-2010-TR aprueba los protocolos del Servicio de Certificación de Competencias Laborales del Programa Revalora Perú, Protocolo para autorización de centros de certificación, Protocolo marco del proceso de certificación de competencias laborales, Protocolo para el proceso de evaluación 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 Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.trabajo.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. El mismo plazo será utilizado en caso el Ministerio decidiera modificar la Carta de Servicios antes del tiempo planteado.

Los usuarios podrán dar sus opiniones a través de la formulación de sugerencias.

Documento de aprobación de la Carta de Servicios

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 81-2016-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de Vigencia	31 de octubre de 2016
Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución de la Coordinación Ejecutiva N° 109-2016-MTPE/3/24.3/CE
Fecha de Vigencia	30 de diciembre de 2016

Compromisos de Calidad

1. Lograr que como mínimo el 70% de los beneficiarios registrados en el aplicativo web del Programa sean evaluados en un plazo máximo de 30 días; El 30% restante se evaluará en un plazo máximo de 45 días.
2. Lograr que como mínimo el 60% de los beneficiarios evaluados obtengan la certificación de sus Competencias Laborales.

Indicadores de Calidad

1. Beneficiarios Evaluados/Total de beneficiarios registrados en el aplicativo Web.
2. Beneficiarios Certificados/Total beneficiarios Evaluados.

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://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 trimestre 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.

Medidas de Subsanción

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/inicio/>, los motivos que originaron el incumplimiento, las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas al respecto y las disculpas del caso.

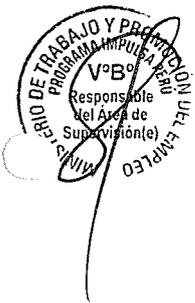
Formas de Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamos

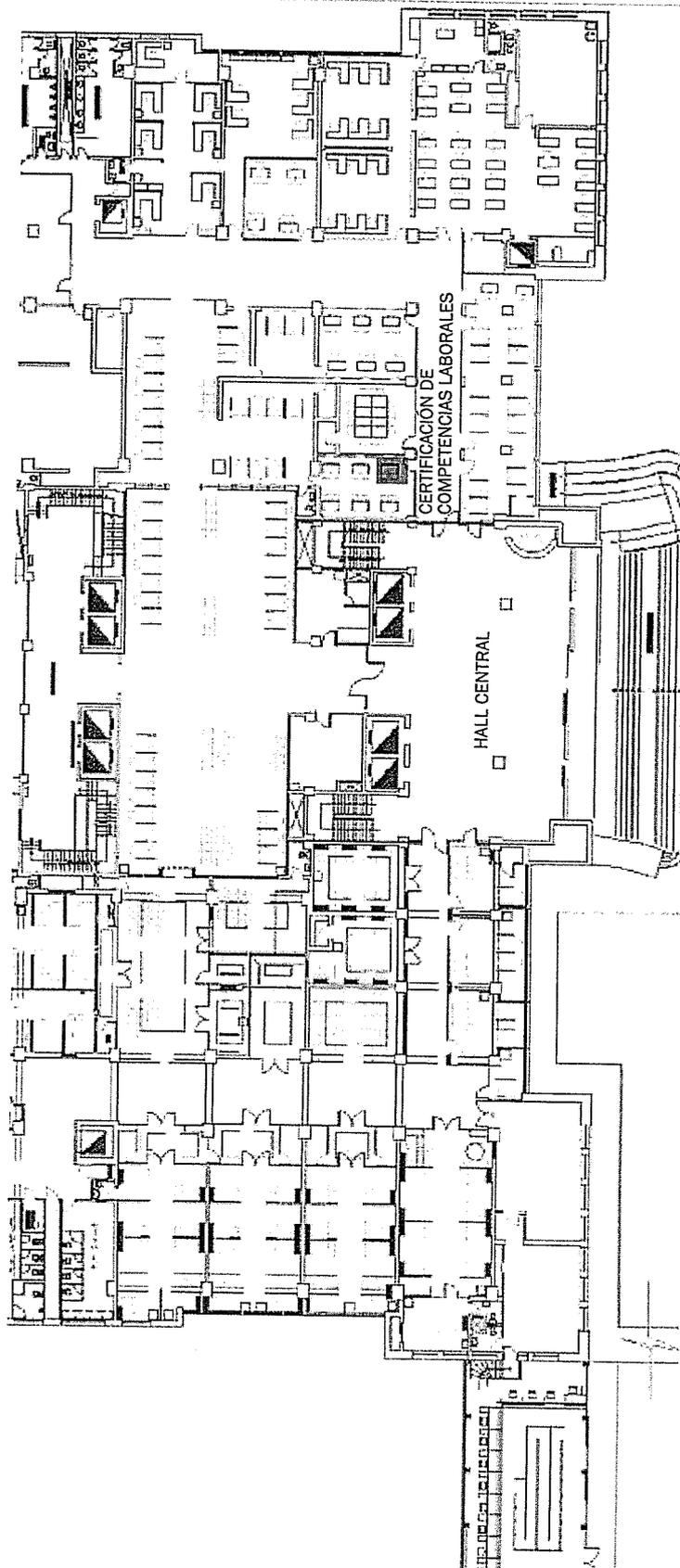
Los beneficiarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio recibido a través del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la sede central de la institución. La atención de estos reclamos se efectuará en el Módulo de Atención de Denuncias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

Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico impulsaperu@trabajo.gob.pe las que serán atendidas en el plazo de 7 días hábiles.



Plano de Ubicación del Servicio de Certificación de Competencias Laborales





INGRESO - AV. SALAVERRY