

Carta de servicios Capacitación laboral

(Personas de 15 a
más años de edad)



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo



Programa
Nacional para
la Empleabilidad

AENOR
Asociación Española de
Normalización y Certificación



Siempre
con el pueblo



Carta de servicios capacitación laboral (Personas de 15 a más años de edad)

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, la Capacitación Laboral, es un servicio público a cargo del Programa Nacional para la Empleabilidad que tiene como objeto desarrollar y fortalecer las competencias laborales de los y las personas de 15 a más años de edad en situación de pobreza, pobreza extrema y/o vulnerabilidad, sociolaboral que permita facilitar su acceso al mercado de trabajo formal.

Este servicio es

de carácter gratuito y se proporciona a través de la Unidad Zonal Lima Callao del Programa Nacional para la Empleabilidad que pertenece al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, bajo la modalidad virtual y modalidad presencial.

Mediante la publicación de la presente Carta de Servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a través del Programa Nacional para la Empleabilidad asume el compromiso de optimizar el servicio de Capacitación Laboral.

Para ello, cuenta con el personal competente y comprometido con los valores de la institución.



Datos identificativos del Programa Nacional para la Empleabilidad y del servicio

Razón social	Programa Nacional para la Empleabilidad - PNPE/Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
RUC N°	20473400473
Página Web	https://www.gob.pe/empleabilidad
Dirección	Av. Salaverry 655, piso 9, distrito de Jesús María
Central telefónica ¹	976 858 488 • 972 966 920
Responsables	Unidad de Gestión Técnica de Procesos para la Empleabilidad/Dirección Ejecutiva del Programa Nacional para la Empleabilidad.

Servicios prestados

El servicio al que se refiere la presente Carta de Servicio a cargo de la Unidad Zonal Lima Callao del Programa Nacional para la Empleabilidad que pertenece al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, es un servicio disponible para brindar capacitación técnica a nivel básico-operativo, con el fin de mejorar la empleabilidad de los beneficiarios facilitando su acceso al empleo dependiente.

Este servicio está dirigido exclusivamente a los usuarios del servicio: personas de 15 a más años de edad en condición de pobreza.



Información de contacto

Oficinas	Unidad Zonal Lima-Callao
Central Telefónica	Lima: 976 858 488 • 972 966 920
E-Mail	contactanos@empleabilidad.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, piso 9, distrito de Jesús María
Horario de Atención²	De lunes a viernes de 08:30 a. m. a 05:30 p. m. (horario corrido)

¹ Dada la coyuntura sanitaria producida por el COVID-19, el año 2021, los servicios brindados por el Programa se desarrollan bajo la modalidad virtual.

² Atención bajo la modalidad virtual



Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir un servicio brindado por las Entidades de Capacitación (ECAP) bajo los estándares de calidad requeridos por el Programa.
- Recibir orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas que realice el participante de la capacitación.
- La oferta formativa deberá responder a la demanda laboral específica de trabajo previamente identificada.
- A la confidencialidad de la información que proporcionen.
- Atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.

Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, no ocultando ni falseando datos y cumpliendo con los requisitos de participación.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los responsables del servicio de capacitación: docentes y coordinadores.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas para obtener un servicio oportuno.
- Cumplir con el nivel de asistencias en las clases programadas requeridas por el Programa.
- Hacer uso correcto de las instalaciones donde se realiza el servicio (capacitación presencial) y equipamiento entregado (capacitación presencial y/o capacitación virtual).





Marco Normativo

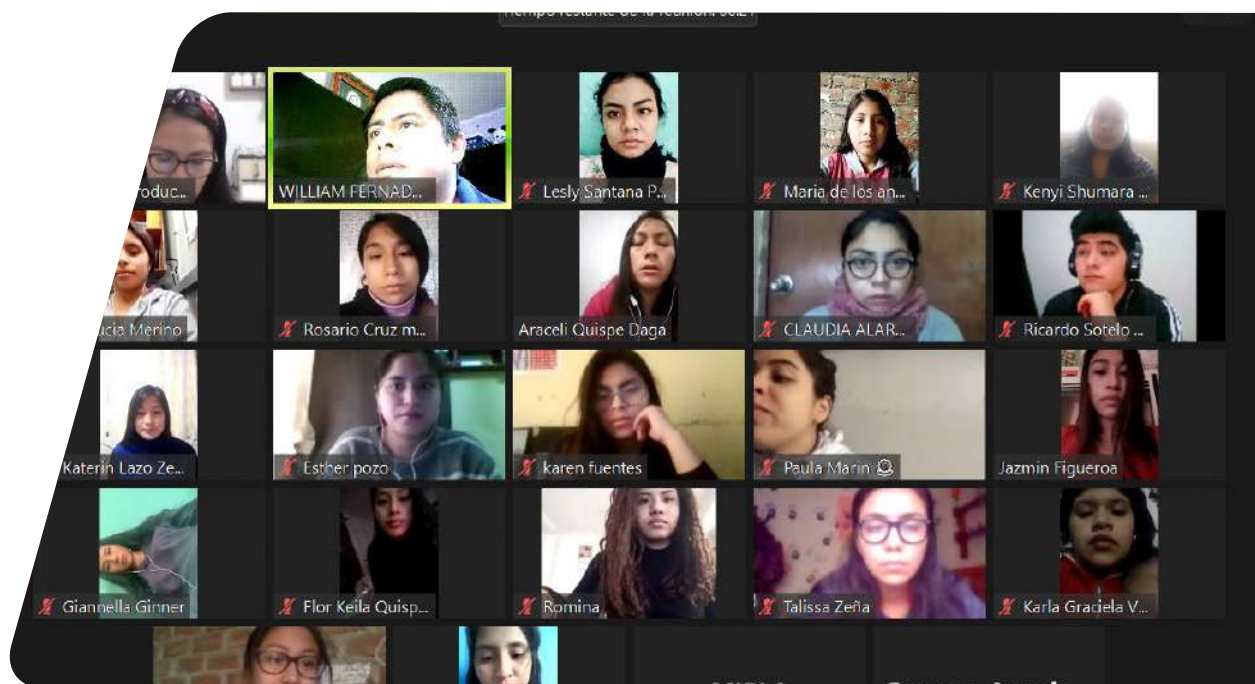
- Ley N° 28518, Ley sobre modalidades formativas laborales.
- Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Decreto Supremo N° 019-2020-TR, Decreto Supremo que aprueba la fusión por absorción del Programa Impulsa Perú al Programa Jóvenes Productivos.
- Decreto Supremo N° 002-2021-TR, Decreto Supremo que modifica el plazo máximo para la fusión por absorción establecida en el Decreto Supremo N° 019-2020-TR, Decreto Supremo que aprueba la fusión por absorción del Programa Impulsa Perú al Programa Jóvenes Productivos.
- Resolución Ministerial N° 044-2021-TR, Aprueban Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Empleabilidad.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro

de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Legislativo N°1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Decreto Legislativo 1417, Decreto Legislativo que Promueve la Inclusión de las personas con discapacidad.
- Decreto Supremo N° 016-2020-PCM, Decreto Supremo que amplía los servicios de información en el marco

del Decreto Legislativo N° 1246, del Decreto Legislativo N° 1427 y del Plan Nacional de Competitividad y Productividad.

- Resolución de Dirección Ejecutiva N°017-2021-MTPE/3/24.2/PNPE/DE, que aprueba la Directiva N° 001-2021-MTPE/3/24.2/PNPE/DE denominada “Mecánica Operativa que regula los procesos de capacitación para la Empleabilidad”.
- Resolución Directoral N° 012-2022-MTPE/3/24.2, se resuelve modificar la la Directiva N° 001-2021-MTPE/3/24.2/PNPE/DE denominada “Mecánica Operativa que regula los procesos de capacitación para la Empleabilidad”.



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 Programa Nacional para la Empleabilidad (<https://www.gob.pe/empleabilidad>), a fin de que los usuarios, en un plazo de 15 días calendario desde la fecha de pre publicación, formulen sus opiniones.

Si el Programa Nacional para la Empleabilidad decidiera modificar la Carta de Servicios antes del primer año de aprobada, deberá informar con detalle a los usuarios a través de su página web, 15 días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios podrán formular opiniones.

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

Documento de aprobación de la Carta de Servicios

Versión	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N°022—2022-MTPE/3/24.2
Fecha de vigencia	Desde 20 de abril de 2022

Compromisos de Calidad

1. Capacitar a los participantes en cursos con contenidos que mejoren sus competencias laborales con resultados de satisfacción igual o mayor al 90%
2. Lograr la inserción laboral de por lo menos el 40% de los beneficiarios capacitados.

Indicadores de Calidad

1. Porcentaje de beneficiarios satisfechos.
2. Porcentaje de beneficiarios capacitados insertados al mercado laboral.



Mecanismos de comunicación interna y externa

El Programa Nacional para la Empleabilidad da a conocer la Carta de Servicios a los usuarios a través de página web <https://www.gob.pe/empleabilidad>. Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de reuniones interna, del intranet institucional y de periódicos murales.

Asimismo, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del periodo respectivo (el seguimiento del cumplimiento de compromiso N° 01 cada 06 meses, periodos marzo y setiembre de cada año y el seguimiento del cumplimiento de compromiso N° 02 se evalúa de manera anual), 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 Empleabilidad.

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 <https://www.gob.pe/empleabilidad>, 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 usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado o sobre incumplimientos de los compromisos asumidos en la Carta de Servicio 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 o a través de la página web del Libro de Reclamaciones: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=173.

La atención de estos reclamos se efectuará de acuerdo a lo establecido en el Artículo 17 del Decreto Supremo N°007-2020-PCM³, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de reclamaciones.

Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico contactanos@empleabilidad.gob.pe, las que serán atendidas en el plazo de quince (15) días hábiles.



³ Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública



AENOR
Asociación Española de
Normalización y Certificación

www.gob.pe/empleabilidad