



# Carta de servicios Capacitación para la promoción del autoempleo

(Personas de 15 años de edad a más)



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Programa  
Nacional para  
la Empleabilidad

**AENOR**  
Asociación Española de  
Normalización y Certificación



**Siempre  
con el pueblo**



**BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024**



## Proyecto de carta de servicios Capacitación para la promoción del autoempleo (Personas de 15 años de edad a más)

### 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 para la Promoción del Autoempleo, es un servicio público a cargo del Programa Nacional para la Empleabilidad que tiene como objeto desarrollar y/o fortalecer las competencias de gestión en las personas trabajadoras independientes de 15 a más años de edad en situación de pobreza, pobreza extrema y/o vulnerabilidad que permita generar su autoempleo.

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.

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 para la promoción del Autoempleo. 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

<b>Razón social</b>	<b>Programa Nacional para la Empleabilidad - PNPE/Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo</b>
RUC N°	20473400473
Página Web	<a href="https://www.gob.pe/empleabilidad">https://www.gob.pe/empleabilidad</a>
Dirección	Av. Salaverry 655, piso 9, distrito de Jesús María
Central telefónica <sup>1</sup>	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 se encuentra 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 para la promoción del autoempleo, con el fin que le permita a los usuarios del servicio / ciudadanos, generar su autoempleo y hacerlo sostenible en el tiempo.

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

<b>Oficinas</b>	Unidad Zonal Lima - Callao
<b>Central Telefónica</b>	Lima: 976 858 488 • 972 966 920
<b>E-Mail</b>	<a href="mailto:contactanos@empleabilidad.gob.pe">contactanos@empleabilidad.gob.pe</a>
<b>Dirección</b>	Av. Salaverry 655, piso 6, distrito de Jesús María
<b>Horario de Atención<sup>2</sup></b>	De lunes a viernes de 08:30 a. m. a 05:30 p. m. (horario corrido)

<sup>1</sup> Dada la coyuntura sanitaria producida por el COVID-19, el año 2020, los servicios brindados por el Programa se desarrollan bajo la modalidad virtual

<sup>2</sup> Atención bajo la modalidad virtual



## Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir un servicio 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 las tendencias en autoempleo y emprendimiento por sectores, previamente identificados.
- 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.
- 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° 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 Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Decreto Legislativo N° 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 mediante la cual se 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/PNPE/DE, mediante la cual se aprueba la modificación de 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 se revisa al menos cada dos años. La versión que se obtenga se pre publica 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 7 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°0061-2022-MTPE/3/24.2
Fecha de vigencia	Desde el 26 de septiembre de 2022



## Compromisos de Calidad

Capacitar a los participantes en cursos con contenidos que mejoren su capacidad de generación y fortalecimiento de autoempleo con resultados con resultados de satisfacción igual o mayor al 90%

## Indicadores de Calidad

Porcentaje de beneficiarios satisfechos.



## 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 internas, del intranet institucional o a través de periódicos murales.

Asimismo, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del periodo respectivo (el seguimiento del cumplimiento de compromisos cada 06 meses, periodos marzo y setiembre de cada año), el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido se pone 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](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-PCM, 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](mailto:contactanos@empleabilidad.gob.pe), las que serán atendidas en el plazo de quince (15) días hábiles.

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



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