



Resolución Directoral

N° 149 - 2016-TP/DE

Lima, 28 OCT. 2016

VISTOS: El Informe N° 1147-2016-TP/DE/UGPPME-CFPP, de fecha 17 de octubre de 2016, de la Coordinación Funcional de Planificación y Presupuesto de la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación y el Informe N° 530-2016-TP/DE/UGAL, de fecha 28 de octubre de 2016, de la Unidad Gerencial de Asesoría Legal; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado Democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, por Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, se aprueba la nueva Estrategia de Modernización de la Gestión Pública para el periodo 2012-2016, que contiene acciones e instrumentos de mediano y corto plazo para mejorar y reformar el Sistema de Modernización del Estado previsto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, teniendo como Objetivo Estratégico 4: "Implementar la gestión por proceso y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas".

Que, con Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, teniendo como Objetivo 3: "Desarrollar un Modelo de Atención al Ciudadano y promover su implementación", el cual involucra, entre otros medios, la suscripción de cartas de compromiso o servicios



para mejorar la calidad de atención al ciudadano y dispone como responsables a todas las entidades públicas para su cumplimiento;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 226-2014-TR, se aprueba el Plan Institucional de Modernización del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2014-2016, incluyéndose dentro de sus Estrategias y Líneas de Acción, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad así como la formulación de cartas de servicios que permitan mejorar la calidad del servicio brindado a los ciudadanos;

Que, con Resolución de Secretaría General N° 061-2015-TR/SG, se aprobó la Guía para la Implementación de las Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”, con el propósito de establecer las condiciones para la formulación, aprobación, implementación y certificación de una Carta de Servicio;

Que, dentro del Plan de Trabajo 2016 del Comité de Gestión de la Calidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se tiene programado la formulación de la *Carta de Servicio Empleo Temporal*, conforme se desprende en el Informe N° 252-2016-MTPE/4/9.3;

Que, de las gestiones realizadas por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Pliego, remitió al Programa “Trabaja Perú” la propuesta de Carta de Servicios Empleo Temporal, a fin que se proceda a su evaluación, tal como consta en el Memorando N° 707-2016-MTPE/4/9;

Que, posteriormente, según lo informado por la Coordinación Funcional de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación, la mencionada Oficina General remitió otra propuesta de dicha carta, la cual se basó en el servicio prestado por un consultor, conforme se indica en el Informe N° 1147-2016-TP/DE/UGPPME-CFPP;

Que, esta última propuesta de carta, al contener los requisitos establecidos para su formulación así como haberse cumplido las fases previstas en la referida Guía para tal elaboración, las mismas fueron validadas por las Unidades Gerenciales del Programa “Trabaja Perú”;

Que, en ese sentido, la Coordinación Funcional de Planificación y Presupuesto de la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación recomendó a este Despacho la aprobación de la Carta de Servicio Empleo Temporal, según lo previsto en la Fase 8 de la mencionada Guía, conforme se aprecia en el Informe N° 1147-2016-TP/DE/UGPPME-CFPP;

Que, estar vinculada la referida carta a la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública, la cual recoge el compromiso de este Programa de promover el empleo temporal orientado al mejoramiento de la satisfacción del participante y promover y orientar que los procesos de selección de participante alcance un nivel de satisfacción apropiado, la Unidad Gerencial de Asesoría Legal ha considerado procedente su aprobación, según lo indicado en el Informe N° 530-2016-TP/DE/UGAL;

Que, el artículo 12° del Manual de Operaciones del Programa, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 226-2012-TR, y modificado por las Resoluciones Ministeriales N° 215 y 234-2014-TR, en su literal v), precisa que es función de la Dirección Ejecutiva aprobar las acciones orientadas al fortalecimiento de los servicios



del Programa; asimismo, en su literal h), señala que es también función de la Dirección Ejecutiva expedir resoluciones directorales en asuntos de su competencia;

Con los visados de la Unidad Gerencial de Administración, de la Unidad Gerencial de Proyectos, de la Unidad Gerencial de Planificación, Presupuesto, Monitoreo y Evaluación, de la Unidad Gerencial de Promoción y, de la Unidad Gerencial de Asesoría Legal; y,

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 012-2011-TR, modificado por el Decreto Supremo N° 004-2012-TR, que crea el Programa para la Generación de Empleo Social Inclusivo "Trabaja Perú", y los incisos v) y h) del artículo 12° del Manual de Operaciones del Programa, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 226-2012-TR, y modificado por las Resoluciones Ministeriales N°s. 215 y 234-2014-TR;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobación de la Carta de Servicios.

Aprobar la Carta de Servicios denominada: Carta de Servicios para Empleo Temporal, que como anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Difusión.

Disponer que la Unidad Gerencial de Administración a través de la Coordinación Funcional de Sistemas, difunda a través del correo institucional la Carta de Servicios a todo el personal del Programa para la Generación de Empleo Social Inclusivo "Trabaja Perú."

Artículo 3°.- Publicación.

Disponer la publicación de la presente Resolución, y de la Carta de Servicios aprobada, en el Portal Institucional del Programa para la Generación de Empleo Social Inclusivo "Trabaja Perú".

Artículo 4°.- Vigencia.

La Carta de Servicios aprobada en el artículo 1° precedente, entrará en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.


.....
PROGRAMA TRABAJA PERÚ
ING. VICTOR ALBERTO GUTARRA MONTALVO
DIRECTOR EJECUTIVO (E)

Anexo

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMPLEO TEMPORAL

Objetivos y Fines

La presentación de servicios de calidad que superen las expectativas de los usuarios, es una meta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

El servicio de Empleo Temporal que brinda el Programa Trabaja Perú, tiene como objetivo generar empleo y promover empleo sostenido y de calidad en la población desempleada y subempleada de las zonas urbanas y rurales, en condición de pobreza y extrema pobreza, a través del co-financiamiento de Proyectos de Inversión Pública en infraestructura básica y social, intensivos en el uso de mano de obra no calificada a través de sus dos modalidades de intervención (Concursable y No Concursable).

Este servicio es de carácter gratuito y se realiza a través de los organismos ejecutores, sean estos gobiernos regionales, provinciales y/o distritales, es el Programa a través de sus órganos de línea, el encargado de efectuar su seguimiento y evaluación en las zonas de intervención.

A través de la publicación de la presente Carta de Servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, asume el compromiso de orientar la optimización del servicio de Empleo Temporal del Programa Trabaja Perú. Para ello, cuenta con el personal competente y comprometido con los valores de la Institución.

Datos identificativos del MTPE y del servicio.

Razón Social	Programa Trabaja Perú - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE
RUC N°	20504007945
Página Web	www.trabajaperu.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, Piso 7, Distrito de Jesús María.
Central Telefónica	(01) 200 2940
Responsable	Responsable Técnico del Programa Presupuestal "Trabaja Perú"

Servicios Prestados

El servicio al que se refiere la presente Carta de Servicio, a cargo del Responsable Técnico del Programa Presupuestal "Programa para la generación de Empleo Social Inclusivo Trabaja Perú"¹, es promover la generación de empleo temporal, a través del co-financiamiento de proyectos de infraestructura básica, social y económica, presentada por los gobiernos regionales, provinciales y distritales, en el ámbito de sus jurisdicciones.

El servicio de Empleo Temporal, es accesible para toda persona natural desempleada y subempleada de sectores vulnerables, en situación de pobreza y pobreza extrema, que se encuentren acreditados en dicha condición.

Este servicio está dirigido a:

Personas en condición de víctimas y desplazados por terrorismo, personas con discapacidad, padre o madre con hijos menores de 18 años, jóvenes entre 18 y 29 años, adultos entre 30 y 64 años.

¹ Designado mediante R.M. N° 211-2016-TR de fecha 16 de setiembre de 2016.



Información de Contacto

Oficinas	- Dirección Ejecutiva de Trabaja Perú - Jefatura de Unidad Zonal - Unidad Gerencial de Promoción - Unidad Gerencial de Proyectos
Central Telefónica	Llamar al (01) 200-2940 Línea gratuita 0800-10035
E – Mail	empleotemporal@trabajaperu.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, Piso 7, Distrito de Jesús María.
Horario de Atención	De Lunes a Viernes de 8.30 a.m. a 5:30 p.m.



Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a los adultos mayores y 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 del servicio recibido.



Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, no ocultando ni alterando datos.
- Mostrar una adecuada conducta hacia el personal del servicio de Empleo Temporal.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas por la Autoridad Administrativa de Trabajo para obtener un servicio oportuno.
- Identificarse presentando el Documento Nacional de Identidad.
- Cumplir con las disposiciones de trabajo, establecidas por los órganos ejecutores, que desarrollan los proyectos.



Marco Normativo

- Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N°29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Decreto Supremo N° 004-2014-TR, Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Decreto Supremo N° 012-2011-TR, Crean el Programa para la Generación de Empleo Social Inclusivo "Trabaja Perú".
- Decreto Supremo N° 001-2012-TR, que crea la Ventanilla Única de Promoción del Empleo ahora denominada Centro de Empleo de acuerdo al Decreto Supremo N° 002-2015-TR.
- Decreto Supremo N° 004-2012-TR, Decreto Supremo que modifica los Decretos Supremos N°s. 012-2011-TR, 013-2011-TR, 015-2011-TR y 016-2011-TR, que aprueba la modificación de la estructura orgánica del programa.



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 Trabaja Perú (www.trabajaperu.gob.pe), 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 Trabaja Perú 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 (www.trabajaperu.gob.pe), 7 días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios podrán formular sus opiniones.

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

Documento de aprobación de la Carta de Servicio

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N° 149-2016-TP/DE
Fecha de Vigencia	28 de Octubre 2016

Compromisos de Calidad

1. Promover y orientar a que la forma de Seleccionar a los Participantes, alcance un nivel de satisfacción igual o mayor al 70%, en los postulantes al servicio de empleo temporal.
2. Promover la generación de empleo temporal, orientado al mejoramiento de la satisfacción del participante con resultado igual o mayor al 70%.

Indicadores de Calidad

1. Porcentaje de Satisfacción del participante respecto de la forma de Selección del postulante
2. Porcentaje de satisfacción del participante con relación al Servicio de Empleo Temporal

Mecanismos de Comunicación Interna y Externa

El Programa Trabaja Perú da a conocer la Carta de Servicios a los usuarios a través de su página Web (www.trabajaperu.gob.pe), y en el Piso 7 de la sede central del Ministerio de Trabajo.

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de reuniones internas, del intranet institucional y periódicos murales.

Asimismo, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del cuarto mes de ejecución del proyecto, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página Web del Programa Trabaja Perú. (www.trabajaperu.gob.pe)



Medidas de Subsanación

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente Carta de Servicios, se publicará una comunicación en la página web (www.trabajaperu.gob.pe), dirigida al afectado. En dicha comunicación, se detallarán 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 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. También lo podrán realizar a través del email: empleotemporal@trabajaperu.gob.pe



Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico empleotemporal@trabajaperu.gob.pe, las que serán materia de evaluación por parte de los responsables del servicio, para incorporación en las mejoras del servicio, de ser pertinente.

