



CARTA DE SERVICIOS

INFORMACIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO

¡Los primeros en servirte mejor!



Trabajo
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



Objetivo

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 información del mercado de trabajo que ofrece el Centro de Empleo*, a través de la Dirección Regional del Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, tiene por objetivo brindar información oficial, relevante, confiable y oportuna, sobre el mercado de trabajo y de fuentes oficiales.

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 información del mercado de trabajo.

Datos del MTPE y del servicio

Razón social	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE
RUC N°	20131023414
Página web	www.trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, Jesús María.
Central telefónica	630-6000 anexo 1026
Responsables	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral - Subdirección de Promoción del Empleo

* Centro de Empleo antes denominado Ventanilla Única de Promoción del Empleo según Decreto Supremo N° 002-2015-TR



Servicios prestados

Este servicio brinda a los jóvenes y ciudadanos, información sobre las principales variables del mercado de trabajo (empleo e ingresos) y del mercado formativo (ocupaciones más demandadas, perfiles ocupacionales), para la mejor toma de decisiones.

El servicio se presta en Lima Metropolitana de forma gratuita y previa presentación del DNI original y vigente o documento análogo.

Información de contacto

Oficinas	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral - Subdirección de Promoción del Empleo
Central telefónica	630-6000 anexo 1026
Email	informacionmercadotrabajo@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, Jesús María.
Horario de atención	Lunes a viernes de 6:30 a. m. a 7:00 p. m. (horario corrido).



Derechos de los usuarios

- Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Recibir información clara sobre el servicio de información del mercado de trabajo.
- Confidencialidad de la información proporcionada.
- Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido, en el Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos - MAD.

Deberes de los usuarios

- Presentar el documento nacional de identidad original y vigente o documento análogo.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del servicio de información del mercado de trabajo.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del servicio.
- Brindar información veraz.



Marco normativo

- Decreto Supremo N° 001-2012-TR, que aprueba la creación de la “Ventanilla Única de Promoción del Empleo”, modificado mediante Decreto Supremo N° 002-2015-TR que aprueba el cambio de denominación de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo por la de Centro de Empleo.
- Resolución Ministerial N° 094-2016-TR, que aprueba la Directiva General N° 001-2016-MTPE/3/18 “Lineamiento para la Constitución y el Funcionamiento del Centro de Empleo y su integración a la Red Nacional del Servicio Nacional de Empleo”.
- Resolución Viceministerial 018-2013-MTPE/3, que aprueba Directiva General 03-2013-MTPE/3/17 “Servicio de Información del Mercado de Trabajo de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo”.
- Ley N° 27408, modificada por Ley No. 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y personas con discapacidad.
- Resolución Ministerial No. 159-2012-TR, de fecha 22 de junio de 2012, que aprueba la Directiva General N° 006-2012-MTPE/4 “Procedimiento para la atención de Denuncias y Reclamos y de Investigación de Actos y/o hechos irregulares en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”.
- Manual de Organización y Funciones del MTPE aprobado por Resolución Ministerial N° 152-2011-TR y modificado por Resolución Ministerial N° 117-2012-TR y Resolución Ministerial N° 062-2014-TR.

Formas de participación del usuario

La presente carta de servicios será revisada al menos cada dos años. La versión que se obtenga será republicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.trabajo.gob.pe), a fin de que los usuarios formulen sus opiniones en un plazo de siete (7) días calendario desde la fecha de republicación.

Si el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 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 en siete (7) días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios podrán formular sus opiniones.



Documento de aprobación de la carta de servicios

Versión	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral 78-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde 27 de octubre de 2016

Compromisos de calidad

1. Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 80 %.
2. El tiempo de espera para la atención del servicio de información de mercado de trabajo, no superará los 35 minutos.
3. Brindar información actualizada sobre el mercado de trabajo, a por lo menos 120 jóvenes o ciudadanos mensualmente.



Indicadores de calidad

1. Porcentaje de satisfacción.
2. Tiempo de espera.
3. Número de jóvenes o ciudadanos informados.

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 www.trabajo.gob.pe, y por medio de banners informativos colocados en su sede central.

Nuestros colaboradores conocen la carta de servicios a través de reuniones internas, página web, intranet institucional y correos electrónicos.

Asimismo, el resultado de los indicadores de calidad del servicio estará a disposición de los usuarios en la página web www.trabajo.gob.pe, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del mes respectivo.



Medidas de subsanación

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente carta de servicios, se consignarán los motivos que originaron el incumplimiento, las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas al respecto y las disculpas del caso, en el formato de registro de resultados de cumplimiento de compromisos que se encuentra en la web www.trabajo.gob.pe.

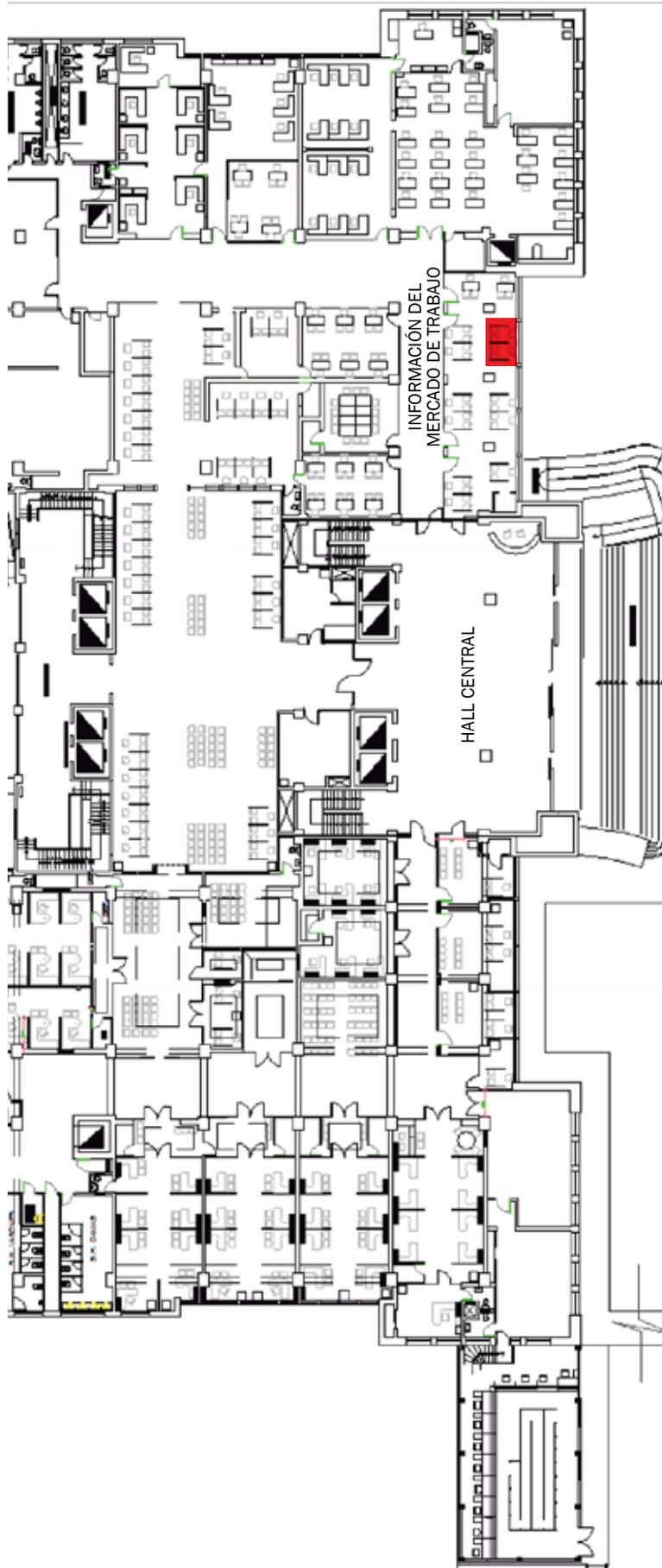
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos

Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado en el 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 a través del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO).

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

ANEXO 1
PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN
DEL MERCADO DE TRABAJO





www.trabajo.gob.pe

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE_Peru

 /TrabajoParaTodos1