



CARTA DE SERVICIOS

# ORIENTACIÓN PARA EL MIGRANTE

¡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 Orientación para el Migrante (SOM) tiene por objetivo brindar orientación a los potenciales retornantes, retornantes, extranjeros y migrantes andinos que trabajen o tengan interés en trabajar en el Perú.

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 SOM.

## ***Datos del MTPE y del servicio***

<b>Razón social</b>	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE
<b>RUC N°</b>	20131023414
<b>Página web</b>	<a href="http://www.trabajo.gob.pe">www.trabajo.gob.pe</a>
<b>Dirección</b>	Av. Salaverry 655, Jesús María. Primer piso.
<b>Central telefónica</b>	630-6000 anexo 1026
<b>Responsables</b>	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral - Subdirección de Promoción del Empleo



## ***Servicios prestados***

El servicio al que se refiere la presente carta de servicios, a cargo de la Subdirección de Promoción del Empleo, es un servicio disponible para brindar orientación a los potenciales retornantes, retornantes, extranjeros y migrantes andinos que trabajen o tienen interés en trabajar en el Perú.

Pueden obtener información sobre su reinserción laboral en el mercado de trabajo peruano, asimismo se les informa sobre los servicios de las diferentes entidades del Estado peruano en cumplimiento de la Ley 30001, Ley de Reinserción Económica y Social para el Migrante Retornado. Este servicio se presta en Lima Metropolitana, de forma gratuita y previa presentación del DNI original y vigente, pasaporte o carnet de extranjería.

## ***Información de contacto***

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

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



## ***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.
- Ser informado claramente sobre el Servicio de Orientación para el Migrante (SOM).
- 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, pasaporte o carnet de extranjería.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del Servicio de Orientación para el Migrante.
- 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 002-2013-MTPE/3, que aprueba Directiva General 001-2013-MTPE/3/17 “Servicio de Orientación para el Migrante a través 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 N°. 159-2012-TR, de fecha 22 de junio de 2012, que aprobó la Directiva General No. 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 Función 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 prepublicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ([www.trabajo.gob.pe](http://www.trabajo.gob.pe)), a fin de que los usuarios, en un plazo de siete (7) días calendario desde la fecha de prepublicación, formulen sus opiniones.

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, 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 servicio***

---

<b>Versión</b>	Primera
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución directoral 80-2016-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde el 27 de octubre de 2016

## ***Compromisos de calidad***

---

1. El tiempo total de espera hasta el inicio de la atención en el servicio, no superará los 40 minutos.
2. Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 80 %.



## ***Indicadores de calidad***

---

1. Tiempo de espera.
2. Porcentaje de satisfacción

## ***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](http://www.trabajo.gob.pe).

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

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



## ***Medidas de subsanación***

---

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad 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 publica en la web: [www.trabajo.gob.pe](http://www.trabajo.gob.pe).

## ***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.

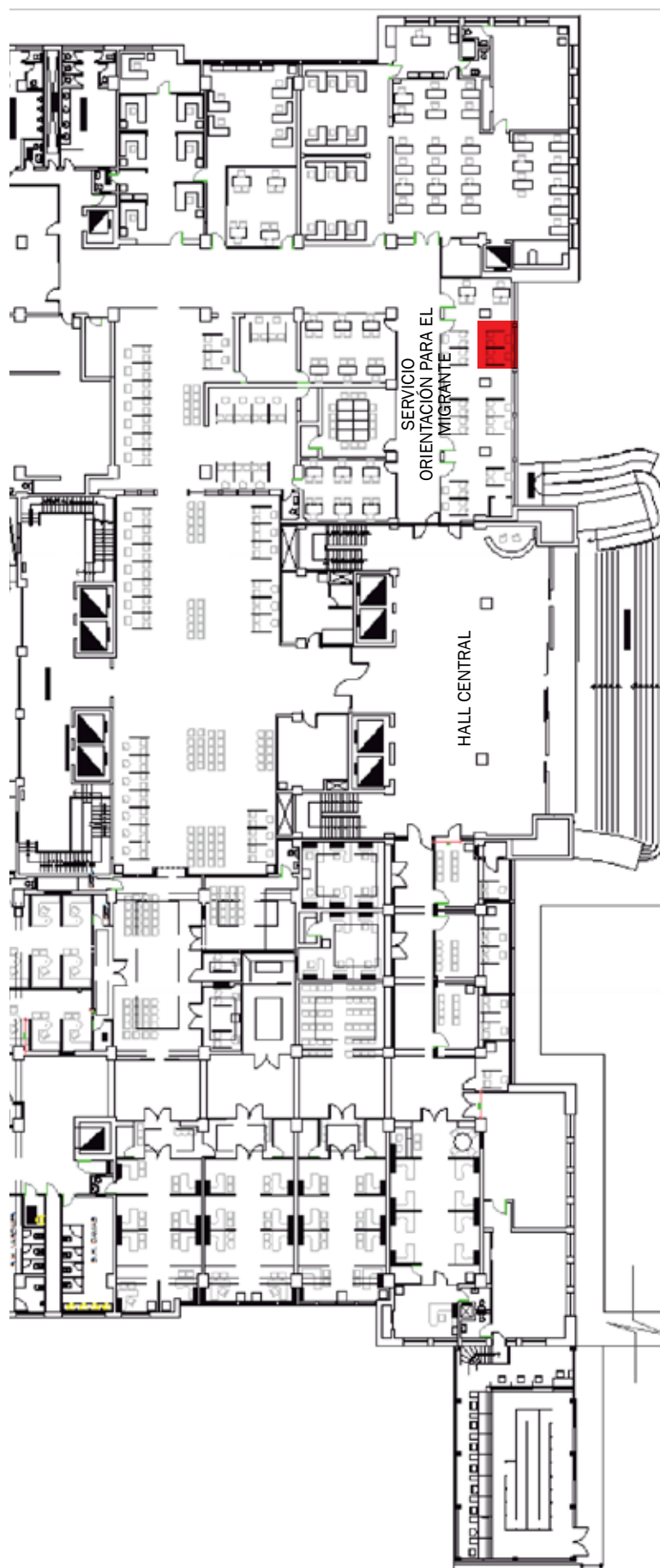
La atención de los reclamos se efectuarán en el Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO).

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



# ANEXO 1

## PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN AL MIGRANTE





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

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE\_Peru

 /TrabajoParaTodos1