

Centro de Empleo

CARTA DE SERVICIOS

AENOR



Servicio
Certificado

BOLSA DE TRABAJO

¡Los primeros en servirte mejor!



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo



Objetivos

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 la Bolsa de Trabajo, que ofrece el Centro de Empleo de la Dirección Regional del Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, tiene por objetivo promover la vinculación entre los buscadores de empleo y las empresas, de tal manera que los buscadores de empleo encuentren una oportunidad de trabajo y las empresas puedan cubrir sus vacantes.

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 la Bolsa de Trabajo. Para ello, cuenta con el personal competente y comprometido con los valores de la Institución.

Datos identificativos 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 60 00 anexos 1024 - 1056 - 1058.
Responsables	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral Subdirección de Promoción del Empleo

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



Servicios prestados

El servicio al que se refiere la presente carta, realiza la intermediación laboral entre la oferta (buscadores de empleo) y la demanda laboral (empresas), a través del recojo de información de las partes interesadas, de tal manera que los primeros encuentren un puesto de trabajo y los segundos cubran sus vacantes de empleo.

Este servicio, que se presta a nivel de Lima Metropolitana y de forma gratuita, brinda los siguientes beneficios:

- Inscripción como buscador de empleo¹
- Intermediación laboral
- Orientación para incrementar las posibilidades de acceder a un empleo formal
- Información de vacantes de empleo

Información de contacto

Oficinas	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral Subdirección de Promoción del Empleo
Central Telefónica	Centro de Empleo en Lima: 630 60 00 anexos 1024 - 1056 - 1058.
Correo	bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, Jesús María (sede central).
Horario de atención	De lunes a viernes de 6:30 a. m. a 7 p. m. (horario corrido)

1. La inscripción es personal, portando el DNI o documento análogo y presentando el currículum u hoja de vida respectiva. Tiene una vigencia de seis meses.
2. Es el conjunto de acciones que tiene por objeto poner en contacto y vincular a los buscadores de empleo con las empresas (empleadores) que buscan cubrir un puesto de trabajo.



Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- 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 orientado claramente sobre el servicio de la Bolsa de Trabajo y sus beneficios
- La confidencialidad de la información proporcionada
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido

Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

- Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del servicio de la Bolsa de Trabajo
- Hacer uso correcto de las instalaciones del servicio de la Bolsa de Trabajo
- Presentar el documento nacional de identidad
- 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 funcionamiento del Centro de Empleo y su integración a la Red Nacional del Servicio Nacional de Empleo”.
- Resolución Viceministerial N° 016-2013-MTPE/3, que aprueba la Directiva General N° 003-2013-MTPE/3/18 “Directiva del Servicio de Bolsa de Trabajo de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo”.
- Ley No. 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.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM “Obligación de las entidades del sector público de contar con un libro de reclamaciones”.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM “Aprueba el reglamento del libro de reclamaciones”, modificado con Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

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), a fin de que los usuarios, en un plazo de 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, 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° 022-2013-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	31 de julio de 2013
Versión	Segunda
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 45-2015-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	10 de junio de 2015
Versión	Tercera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 004-2017-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	8 de febrero de 2017

Compromisos de calidad

1. El tiempo de espera para la atención en el servicio, derivado de triaje, será menor o igual a 130 minutos.
2. El nivel de satisfacción del usuario, por el servicio brindado (trato del personal, información brindada, ambiente cómodo y uso de lenguaje sencillo), será mayor o igual al 85 %.
3. El triaje es un proceso en el que se evalúa el perfil del usuario para su derivación al respectivo servicio de promoción del empleo.



Indicadores de calidad

1. Tiempo de espera derivado del triaje hasta el inicio de la atención deberá ser menor o igual a 130 minutos.
2. Porcentaje de usuarios satisfechos deberá ser mayor o igual al 85 %.

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), publicidad en las pantallas de los televisores, ubicados las instalaciones del Centro de Empleo de la sede central del Ministerio de Trabajo o por medio de encartes.

Nuestros colaboradores conocen la carta de servicios a través de reuniones internas, del intranet institucional y de periódicos murales. 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 las páginas web antes indicadas.



Medidas de subsanación

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

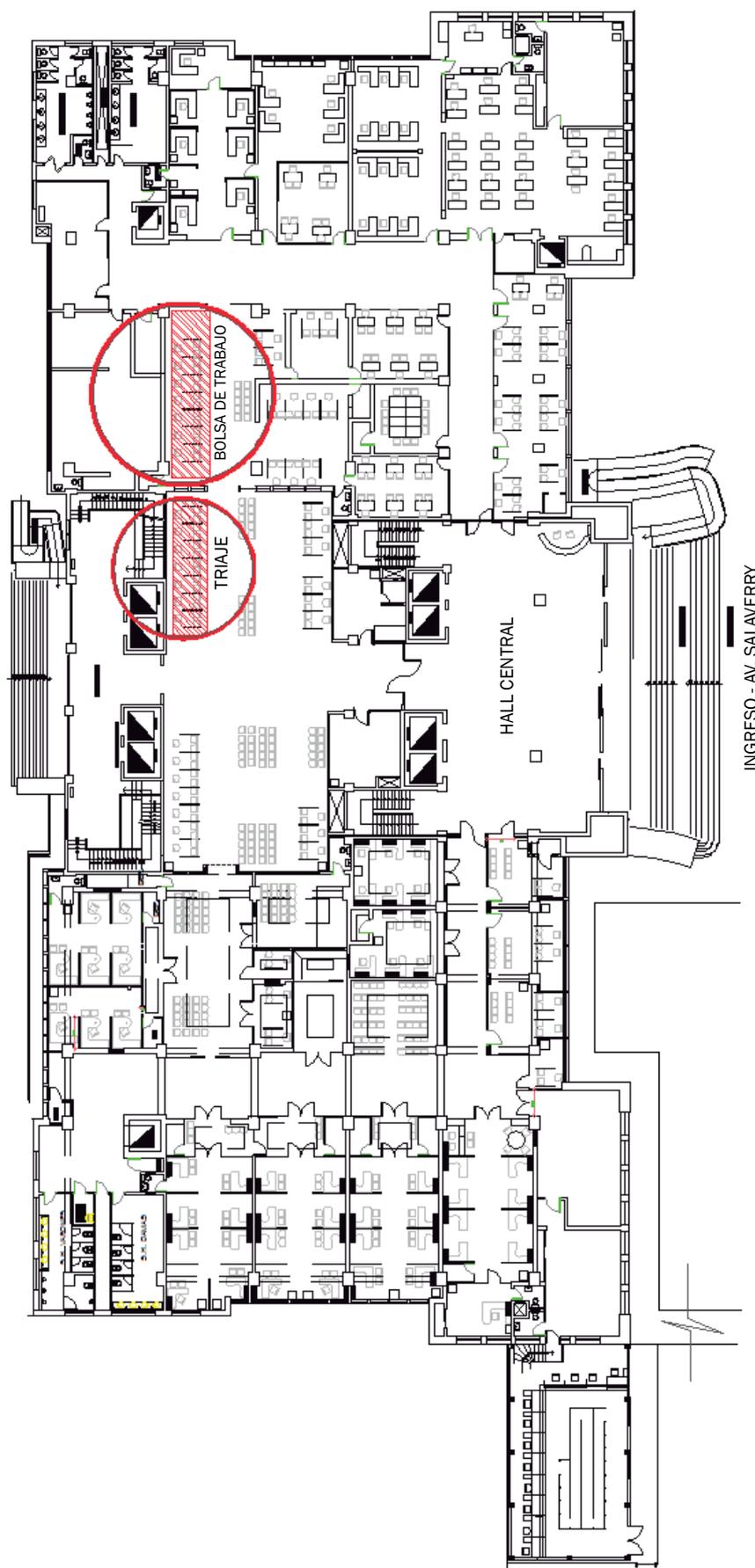
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos

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

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

ANEXO 1

PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO DEL CENTRO DE EMPLEO EN LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO





www.trabajo.gob.pe

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE_Peru

 /TrabajoParaTodos1