



CARTA DE SERVICIOS



CERTIFICADO ÚNICO LABORAL

¡Los primeros en servirte mejor!



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 Certificado Único Laboral (CUL), que ofrece el Centro de Empleo*, de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, tiene por objetivo proporcionar a los jóvenes entre 18 y 29 años, un documento en el que figuren sus datos personales, laborales y policiales.

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 CUL para que los jóvenes cuenten con un documento que respalde su currículum y, de esta forma, tengan mayores oportunidades de acceso al mercado laboral formal.

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 anexo 1005
Responsables	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral - Subdirección de Promoción del Empleo

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



Servicios prestados

El servicio de CUL consiste en emitir un documento en el que se informe sobre la identidad, el domicilio, la experiencia laboral formal, los antecedentes policiales de los jóvenes entre 18 y 29 años.

Pueden acceder al servicio los jóvenes que tengan información sobre alguna vacante de empleo. Este servicio se presta a nivel de Lima Metropolitana, de forma gratuita y previa presentación del DNI original. Cabe precisar que la entrega del Certificado Único Laboral es personal.

Información de contacto

Oficinas	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral Subdirección de Promoción del Empleo
Central telefónica	630 60 00, anexo 1005.
Correo	certificadounicolaboral@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, Jesús María (sede central).
Horario de atención	Lunes a viernes de 6:30 a. m. a 7 p. m. (horario corrido)
Emisión de certificados	8:15 a. m. a 2 p. m.



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 Certificado Único Laboral
- La confidencialidad de la información proporcionada
- Recibir el Certificado Único Laboral y, en caso de pérdida o deterioro, solicitar un duplicado, previa acreditación del hecho
- 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 del Certificado Único Laboral
- Hacer uso correcto de las instalaciones del servicio
- Presentar el DNI original y vigente
- 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 N° 002-2012-MTPE /3, que aprueba la Directiva General N° 005-2012-MTPE/3/18, del “Certificado Único Laboral”.
- 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.
- 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 siete 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 días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios podrán formular sus opiniones. En cualquier momento los usuarios podrán expresar sus opiniones y sugerencias.



Documento de aprobación de la carta de servicio

Versión	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 023-2013-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	31 de julio de 2013
Versión	Segunda
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 46-2015-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	10 de junio de 2015
Versión	Tercera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 005-2017-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 90 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 80 %.

1 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 90 minutos
2. Porcentaje de usuarios satisfechos deberá ser mayor o igual a 80 %.

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 publicidad en las pantallas de los televisores ubicados en las instalaciones del Centro de Empleo de la sede central del MTPE 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 la página web www.trabajo.gob.pe.



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 el link: 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

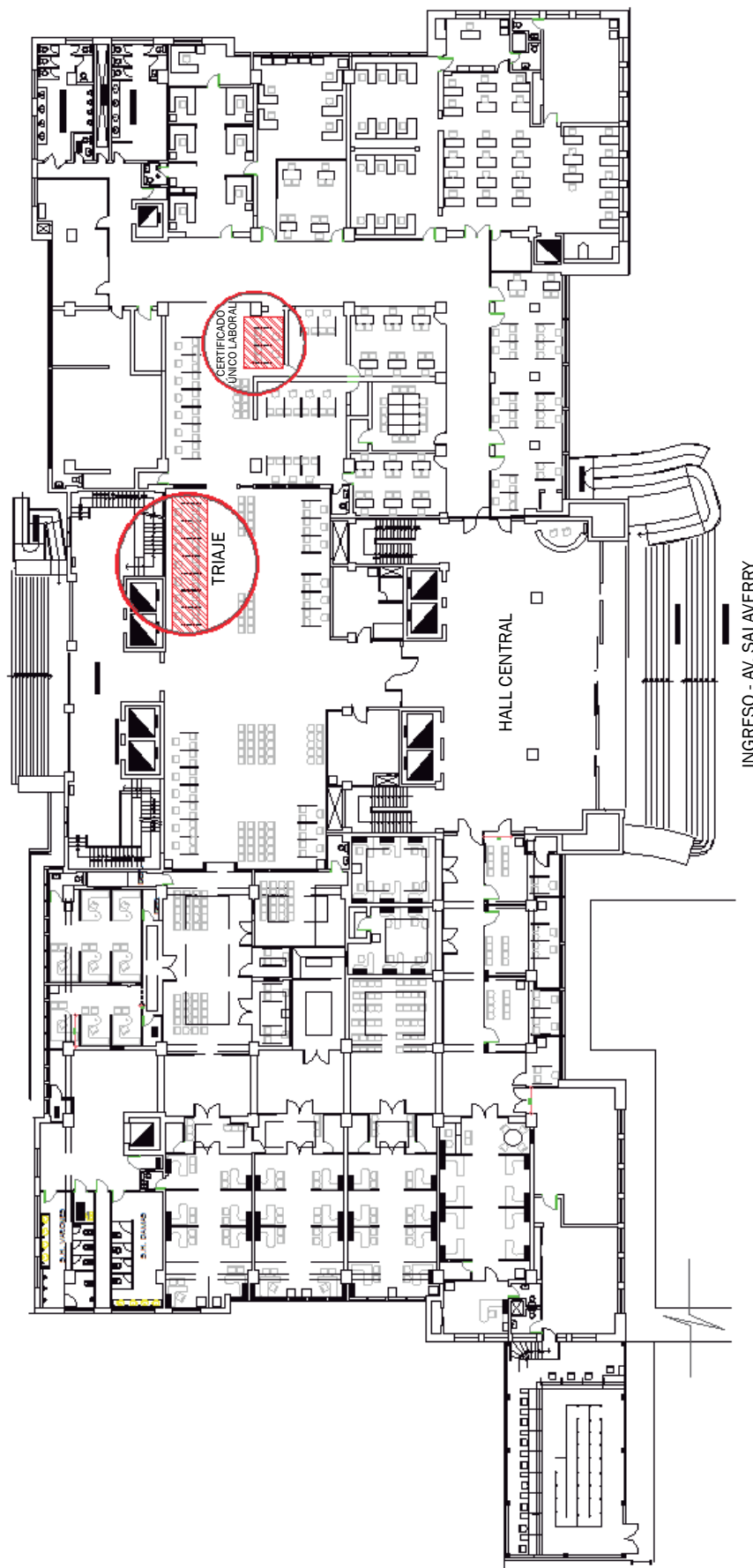
Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado a través del libro de reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la sede central de la institución.

La atención de estos reclamos se efectuarán a través del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO).

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

ANEXO 1

PLANOS DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL DEL CENTRO DE EMPLEO EN LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO





www.trabajo.gob.pe

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE_Peru

 /TrabajoParaTodos1