



Ventanilla
de Servicios
Laborales

CARTA DE SERVICIOS

CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR

¡Los primeros en servirte mejor!



Trabajo
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.

Este servicio tiene como objeto la difusión de la legislación laboral, seguridad social, salud y seguridad en el trabajo y la prevención y solución de los conflictos.

Asimismo, es de carácter gratuito y se proporciona a través de las áreas de Consultas del Trabajador, del Empleador y Organizaciones Sindicales que ofrece la Dirección Regional del Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.

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 Consultas del Trabajador y Empleador. 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	6630-6000 anexo 1032
Responsables	Dirección de Prevención y Solución de Conflictos - Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador.



Servicios prestados

El servicio al que se refiere la presente carta de servicio, a cargo de la Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos de la Dirección Regional del Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, es un servicio disponible para brindar asesoría y orientación a los usuarios del servicio de consulta a trabajadores y empleadores bajo el régimen de la actividad privada en el conocimiento, cumplimiento y aplicación de la normatividad laboral vigente.

Este servicio está dirigido exclusivamente¹ a los usuarios del servicio: Trabajadores, ex trabajadores, empleadores y organizaciones sindicales.

Información de contacto

Oficinas	Dirección de Prevención y Solución de Conflictos - Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador.
Central telefónica	Lima: 630-6000 anexo 1032
Email	consulta@trabajo.gob.pe
Dirección	Ventanilla de Servicios Laborales en Lima: Av. Salaverry 655, Jesús María.
Horario de atención	De lunes a viernes de 6:30 a.m. a 7:00 p.m. (horario corrido).

1. Este servicio atiende exclusivamente al usuario. No podrán participar de la atención otras personas (asesores, abogados, etc.)



Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir una orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas respecto de la legislación laboral, seguridad social, seguridad y salud en el trabajo, y la prevención y solución de conflictos; la misma que también puede realizarse mediante la entrega de folletería especializada y la utilización de mecanismos audiovisuales, así como de eventos y charlas informativas en beneficio del público usuario.
- Recibir atención preferente el usuario del servicio en estado de gestación, persona con niño en brazos, adultos mayores y las personas con discapacidad.
- A la confidencialidad de la información que proporcionen.
- Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.

Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, no ocultando ni falseando datos.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del servicio de la Consultas Laborales.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas por la Autoridad Administrativa de Trabajo para obtener un servicio oportuno.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del servicio de Consultas Laborales.
- Presentar el Documento Nacional de Identidad



Marco normativo

- Decreto Legislativo N° 910, Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador, Título III, Capítulo II, artículo 24.
- Decreto Supremo N° 020-2001-TR, Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo y Defensas del Trabajador, Título III, Capítulo IV, artículos 61 y 62.
- Decreto Supremo N° 016-2006-TR, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”, numeral 9 de los servicios prestados en exclusividad.
- Ley N° 27408, modificada por Ley N° 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.
- 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.
- Resolución Ministerial N° 159-2012-TR, de fecha 22 de junio de 2012, que aprobó 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 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**), a fin de que los usuarios, en un plazo de siete (07) 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 (07) días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios podrán formular sus opiniones.

Los usuarios podrán expresar sus opiniones y sugerencias a través del correo: consultas@trabajo.gob.pe



Documento de aprobación de la carta de servicio

Versión	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 72-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	19 de Octubre del 2016

Compromisos de calidad

1. El tiempo de atención de la consulta a los usuarios será en un plazo de sesenta (60) minutos desde el llamado del consultor del Servicio de Consultas al Trabajador y Empleador.
2. El tiempo de espera para la atención de los empleadores, desde el momento de la obtención del ticket de atención, no superará los sesenta (60) minutos.
3. El tiempo de espera para la atención de los trabajadores o extrabajadores, desde el momento que son derivados de la plataforma de orientación e información, no superará los doscientos ochenta (280) minutos.
4. Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 80%.



Indicadores de calidad

1. Tiempo de atención de la consulta.
2. Tiempo de espera de los empleadores desde la obtención del ticket de atención.
3. Tiempo de espera de los trabajadores o extrabajadores derivados de la plataforma de orientación e información.
4. 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) y mediante afiches colocados en la sede central del MTPE.

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

Asimismo, dentro de los quince (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 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.trabajo.gob.pe).



Medidas de subsanación

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente carta de servicios, se 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.

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 efectuará en el Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO), en el plazo de treinta (30) días calendario.

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



ANEXO 1

PARA ACCEDER AL SERVICIO DE CONSULTAS DEL TRABAJADOR Y EMPLEADOR

Consultas del trabajador

1. El usuario del servicio debidamente acreditado recabará un ticket de atención y deberá registrarlo en la plataforma de orientación e información para ser atendido por el abogado consultor.
2. Presentar documentos que permitan acreditar el vínculo laboral (memorando, carta de sanciones, contrato de trabajo, boletas de pago, certificados de trabajo, recibos de pago, otros documentos materia del conflicto), con la finalidad de iniciar algún procedimiento.

Consultas del empleador

1. El usuario del servicio debidamente acreditado (copia simple de poder o Registro Único del Contribuyente (RUC)) recabará un ticket de atención.

Consultas de organizaciones sindicales

1. El usuario del servicio debidamente acreditado recabará un ticket de atención y completará los datos de la ficha de registro.

ANEXO 2

PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTAS DEL TRABAJADOR Y EMPLEADOR



Edición:
Junio de 2015



www.trabajo.gob.pe

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE_Peru

 /TrabajoParaTodos1