



CARTA DE SERVICIOS

# CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL

¡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 (MTPE).

Es un servicio público del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que tiene como objetivo promover el acuerdo entre empleadores y trabajadores o ex trabajadores, a fin de encontrar una solución autónoma a los conflictos que surjan en la relación laboral de la actividad privada.

Este servicio es de carácter gratuito y se proporciona a través de la Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos.

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 Conciliación Administrativa Laboral. Para ello, cuenta con el personal competente y comprometido con los valores de la Institución.

## **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.
<b>Central telefónica</b>	630-6000 anexos 1032
<b>Responsables</b>	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 mediante el cual un servidor público facilita la comunicación entre el empleador y trabajador o ex trabajador a fin de encontrar una solución autónoma a los conflictos que surgieron en la relación laboral de la actividad privada.

Este servicio está dirigido a los trabajadores, ex trabajadores y empleadores

## ***Información de contacto***

<b>Oficinas</b>	Dirección de Prevención y Solución de Conflictos - Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador
<b>Central telefónica</b>	Lima: 630-6000 anexo 1032
<b>Email</b>	conciliacion@trabajo.gob.pe
<b>Dirección</b>	Av. Salaverry 655, Jesús María
<b>Horario de atención</b>	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m. (horario corrido)

---

1 Podrán presentarse apoderados debidamente acreditados



## ***Derechos de los usuarios***

---

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir atención preferente el usuario del servicio en estado de gestación, persona con niño en brazos, adultos mayores y las personas con discapacidad.
- Ser notificado para la realización de la audiencia de conciliación con una anticipación no menor a 10 días hábiles
- Recibir una información, clara y eficiente en la audiencia de conciliación, respecto a la instalación, desarrollo y consecuencias de la misma, así como de la inasistencia de la contraparte.
- Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.

## ***Deberes de los usuarios***

---

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, sin ocultar o falsear datos.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los conciliadores del servicio de Conciliación Administrativa Laboral.
- 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 conciliación administrativa laboral.
- Presentar los requisitos establecidos para el servicio.



## ***Marco normativo***

---

- Decreto Legislativo N° 910 Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador”, Título III: Capítulo III, Art. 27° al 32°
- Decreto Supremo N° 020-2001-TR, Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo y Defensas del Trabajador, Título III, Capítulo V, Art. 69° al 80°.
- Decreto Supremo N° 016-2006-TR, Numeral 52 TUPA del Ministerio de Trabajo y 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
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM “Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones”, modificado con Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.
- Resolución Ministerial No. 159-2012-TR, que aprueba 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.
- Resolución Ministerial N° 024-2014-TR, establece el horario de atención al público en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

## ***Formas de participación del usuario***

---

La presente Carta de Servicios será revisada al menos cada dos (02) años. La versión que se obtenga será publicada 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 (07) días calendario desde la fecha de publicación, 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 a los usuarios a través de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ([www.trabajo.gob.pe](http://www.trabajo.gob.pe)), por un plazo de siete (07) días calendario antes de la implementación de la modificación, a fin de que formulen sus opiniones.

Los usuarios podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de sugerencias.



## ***Documento de aprobación de la carta de servicio***

---

<b>Versión</b>	Primera
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 077-2016-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde 27 de octubre de 2016
<b>Versión</b>	Segunda
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 108-2016-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde 27 de diciembre de 2016

## ***Compromisos de calidad***

1. La primera Audiencia de Conciliación se realizara antes de los treinta y uno (31) días calendario contados a partir de la presentación de la solicitud<sup>2</sup> que no haya sido observada.
2. Lograr un nivel de satisfacción global del servicio de conciliación mayor o igual al 80 %, como resultado de las encuestas de satisfacción realizadas.

---

2. Ver anexo 1.



## ***Indicadores de calidad***

---

1. Días calendario para la realización de la primera Audiencia de Conciliación.
2. Porcentaje de satisfacción del usuario.

## ***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 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.



## ***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](http://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 los reclamos se efectuará mediante el del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO) en el plazo de 30 días calendario.

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



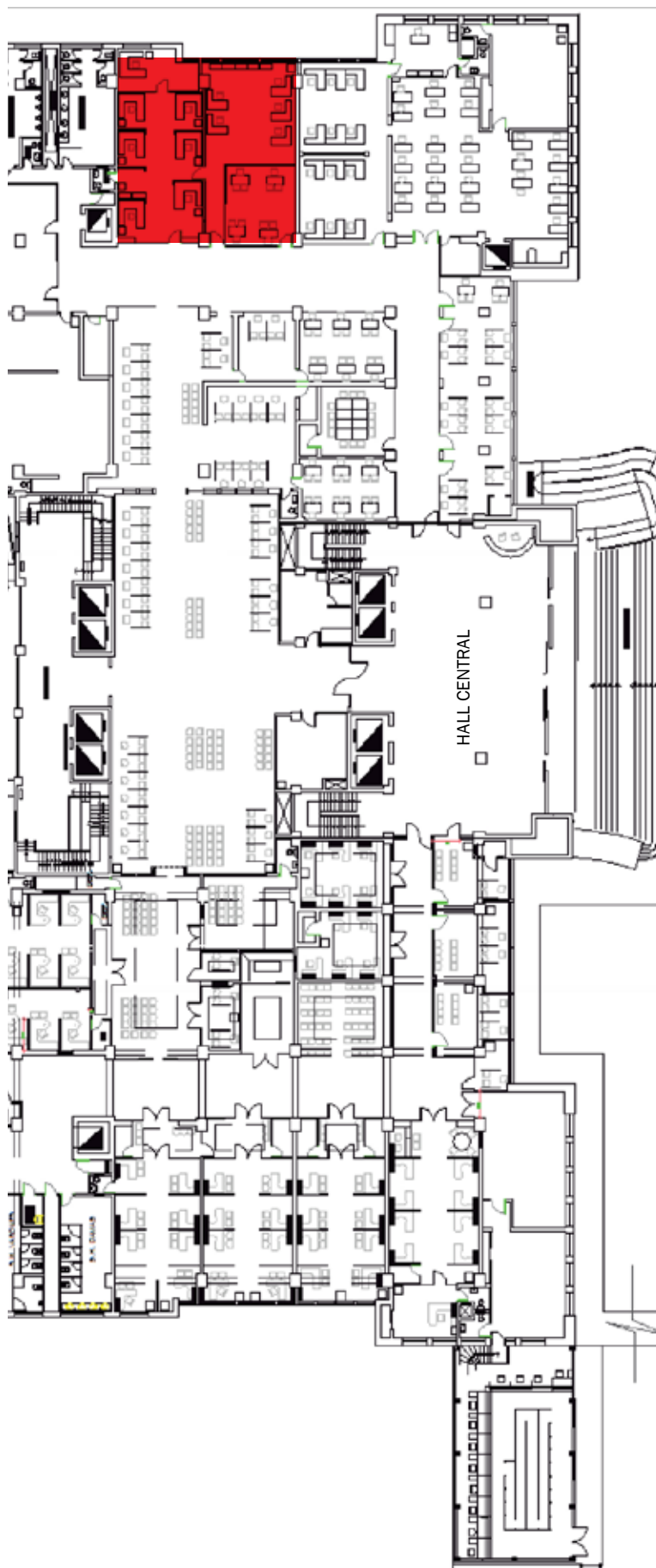
## **ANEXO 1**

### **PARA ACCEDER AL SERVICIO DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL**

1. Presentar por mesa de partes la solicitud de audiencia de conciliación autorizada por el consultor o liquidador de la subdirección de defensa gratuita y asesoría del trabajador del ministerio de trabajo y promoción del empleo.
2. Adjuntar copia simple del documento de identidad del solicitante y su representante si hubiera.
3. Adjuntar documento que acredite la representación del empleador o de las organizaciones sindicales que soliciten audiencia para uno de sus afiliados.
4. Adjuntar copias simples de los documentos que sustenten el conflicto en la relación laboral.
5. Adjuntar hoja de cálculo de beneficios sociales en caso haya sido practicada por el servicio de defensa legal gratuita y asesoría al trabajador.
6. Adjuntar tantas copias simples de la solicitud y sus anexos como invitados a conciliar.

## ANEXO 2

### PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL



**Edición:**  
Junio de 2015



# Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

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

Síguenos:



/MTPEPERU



@MTPE\_Peru



/TrabajoParaTodos1