



CARTA DE SERVICIOS

**SERVICIO DE ABSOLUCIÓN
TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA
DE CONSULTAS LABORALES**
¡Los primeros en servirte mejor!



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN LABORAL

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 contexto, como responsables de la absolución de las consultas laborales formuladas por trabajadores y empleadores, la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral de la Dirección General de Políticas de Inspección de Trabajo asume el compromiso de atender las preguntas de los usuarios antes referidos en forma oportuna y eficiente. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución.

Consultas telefónicas

Llamar al 0800 16872 (línea gratuita), desde cualquier teléfono público, teléfono fijo o celular habilitado de Perú.

Consultas telemáticas:

Acceder al link <http://www2.trabajo.gob.pe/consultas-y-denuncias-laborales/consultas-laborales-2/> ; o seguir los siguientes pasos (ver detalle en el Anexo 1):

Paso 1 : Ingresar a la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www2.trabajo.gob.pe)

Paso 2 : Hacer click en “CONSULTAS LABORALES EN LINEA”

Paso 3 : Elegir la opción CONSULTAS LABORALES”

Paso 4 : Completar los casilleros y enviar la información

Nota:

- El servicio de consultas telemáticas solo absuelve consultas laborales vía el formulario ubicado en la página web. El Ministerio de Trabajo no absuelve consultas vía correo electrónico.
- Las llamadas desde teléfono fijo y celulares a nivel nacional, son ilimitadas.

A través de la publicación de la presente Carta de Servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo reafirma su decisión de brindar a la ciudadanía una respuesta rápida, y con sustento jurídico, a las consultas laborales que se formulen.

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 Capacitación y Difusión Laboral



Servicios prestados

Los servicios incluidos en el alcance de la presente carta (a cargo de la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral) son los siguientes:

- Responder consultas sobre la legislación aplicable al régimen laboral de la actividad privada.
- Orientar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa de Trabajo o sobre algún servicio a su cargo.

Estos servicios están dirigidos a responder consultas laborales que impliquen una orientación general al usuario.

Se prestan a nivel nacional y de forma gratuita.

Información de contacto

Oficinas	Dirección de Capacitación y Difusión Laboral
Central telefónica	Sede central: 630 60 00 anexo 2120
Correo	servicioslaborales@trabajo.gob.pe
Dirección	Sede central: Av. Salaverry 655, Jesús María
Horario de atención de consultas telefónicas:	Lunes a viernes de 6:30 a. m. a 7:00 p. m. (horario corrido)
Horario de atención de consultas telemáticas	Lunes a domingo, las 24 horas del día



Derechos de los usuarios

- Ser tratados con amabilidad y respeto, en condiciones de igualdad con los demás usuarios
- La confidencialidad de la información proporcionada
- Recibir los servicios de absolución telefónica y telemática de consultas laborales de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos

Deberes de los usuarios

- Brindar información veraz sobre sus datos personales
- Formular las consultas de forma concreta
- Dirigirse con respeto al personal que presta los servicios
- Seguir las indicaciones brindadas por el personal que presta los servicios



Marco normativo

- Decreto Supremo N° 004-2010-TR (aprueban Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo)
- Resolución Ministerial N° 159-2012-TR (Aprueban 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”)

Formas de participación del usuario

- La presente carta de servicios será revisada 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 los servicios o los compromisos antes del segundo año de aprobada la carta de servicios, 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 a través de la formulación de sugerencias.



Documento de aprobación de la carta de servicio

Versión	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 14-2013-MTPE/2/14
Fecha de vigencia	11 marzo del 2013
Versión	Segunda
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 01-2015/MTPE/2.16
Fecha de vigencia	5 febrero del 2015
Versión	Tercera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 01-2017/MTPE/2.16
Fecha de vigencia	14 de marzo del 2017

Compromisos de calidad

1. Lograr un nivel de usuarios satisfechos sobre la amabilidad de la atención telefónica, igual o superior a 95 %.
2. Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la precisión de la respuesta telefónica, igual o superior a 95 %.
3. Responder mínimo 12 500 consultas telefónicas por mes.
4. Responder el 100 % de las consultas telemáticas en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibidas.



Indicadores de calidad

1. Porcentaje de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica, igual o superior a 95 %.
2. Porcentaje de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica, igual o superior al 95 %.
3. Número de consultas telefónicas atendidas por mes, mínimo 12, 500.
4. Porcentaje de consulta telemáticas respondidas dentro de los 5 días hábiles de 100%.

Mecanismos de comunicación interna y externa

La presente carta de servicios es difundida a los usuarios a través de i) la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.trabajo.gob.pe); ii) el boletín electrónico del Viceministerio de Trabajo; y iii) la colocación de encartes en las diferentes sedes de la Institución y en todas las Direcciones Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo.

Nuestros colaboradores conocen la carta de servicios a través de reuniones internas y de la Intranet institucional.

Asimismo, el resultado de los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos estarán a disposición de los usuarios en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en un plazo de 8 días hábiles siguientes al cierre de cada mes.



Medidas de subsanación

Si se detecta algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados, el coordinador de los servicios tomará las siguientes medidas:

- Referente al porcentaje de satisfacción de los usuarios sobre la amabilidad y precisión de la respuesta recibida. En caso de incumplimiento la coordinadora de los servicios se comunicará por teléfono con los usuarios afectados y explicará los motivos que originaron el incumplimiento.
- De no cumplir con el número mínimo de llamadas atendidas por mes, se publicara a través de la página web, las causas que originaron el incumplimiento de este compromiso.
- De no cumplir con responder el 100 % de consultas telemáticas en un plazo máximo de cinco días hábiles, la coordinadora de los servicios se comunicara con los usuarios afectados a través del correo electrónico, explicando los motivos que originaron el incumplimiento.

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos

Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio 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 a través del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO). Asimismo, los usuarios podrán presentar sus reclamos vía virtual a través de la página www2.trabajo.gob.pe

Los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico servicioslaborales@trabajo.gob.pe, las que serán atendidas en el plazo de siete días hábiles. Para tal efecto, deberán brindar su nombre completo, número de DNI y teléfono de contacto.

ANEXO 1

PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR CONSULTAS TELEMÁTICAS

Paso 1: Ingresar a la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.trabajo.gob.pe).



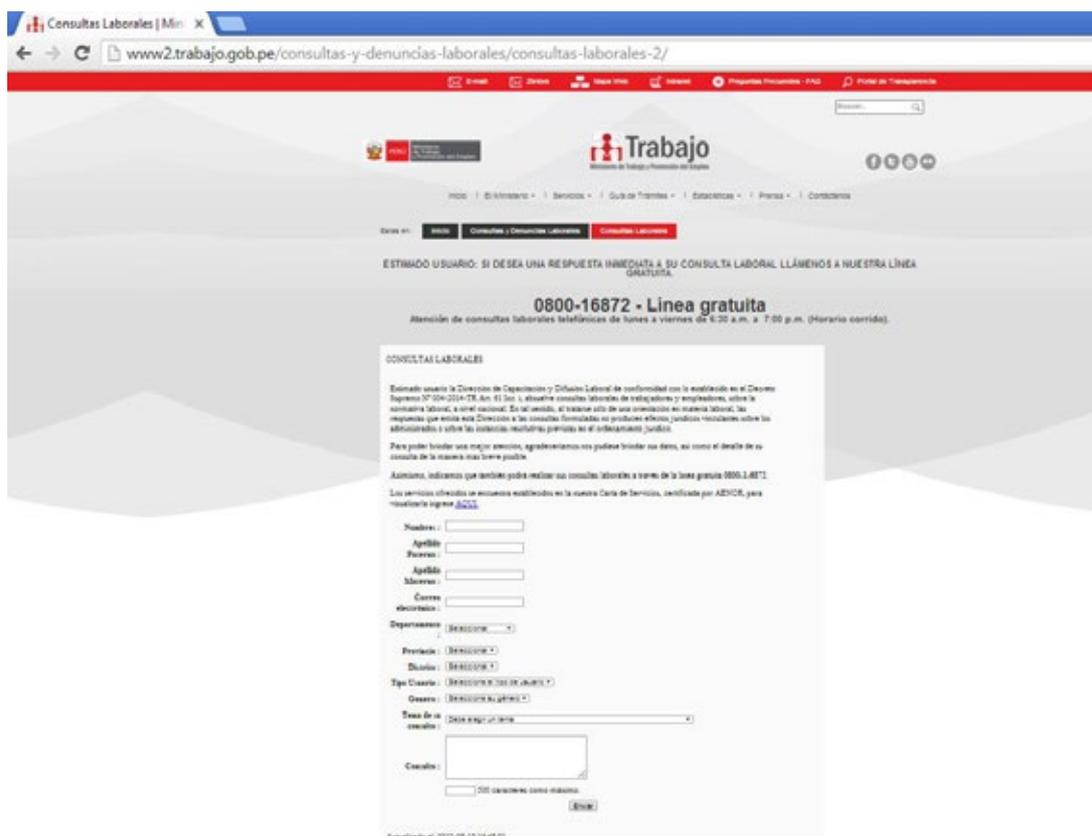
Paso 2: Hacer click en la sección “Consultas laborales en línea”



Paso 3: Elegir la opción "Consultas laborales"



Paso 4: Completar los casilleros y enviar la información





www.trabajo.gob.pe

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE_Peru

 /TrabajoParaTodos1