



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL GENERAL N° 01-2017-MTPE/2/16

Lima, 13 de marzo de 2017.

VISTOS: El Oficio N° 37-2017-MTPE-2/16.4, de la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral, el Informe Técnico N° 25-2017-MTPE/4/9.3 de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 265- 2017-MTPE/4/8 de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, teniendo como Objetivo Estratégico 4: "Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas";

Que, mediante Resolución de Secretaria General N° 061-2015-TR/SG, se aprueba la Guía para la Implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en la cual se define a las Cartas de Servicios como el documento escrito por el que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo informa a los usuarios los servicios que brinda, los derechos y obligaciones que la asisten y los compromisos que asume para asegurarles una atención de calidad, la cual ayuda a la mejora continua de los servicios que el Ministerio brinda a los usuarios;

Que, las Cartas de Servicios constituyen una herramienta fundamental para modernizar la gestión pública y para asegurar a las personas el acceso a servicios públicos de calidad, entre otros los de absolución de consultas laborales;

Que, el literal i) del artículo 61 del Decreto Supremo N° 004-2014-TR, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, establece como una de las funciones de la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, absolver las consultas de trabajadores y empleadores, sobre la normativa laboral, a nivel nacional;

Que, mediante Resolución Directoral General N° 14-2013-MTPE/2/14, se aprobó la Carta de Servicios de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales, y mediante Resolución Directoral General N° 01-2015-MTPE/2/16, se aprobó la actualización de dicha Carta de Servicios;

Que, el servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales ha sido materia de una auditoría en la que se han consignado oportunidades de mejora; lo que conlleva a la actualización de la carta de servicios;

Que, en atención a lo señalado, mediante Oficio N° 037-2017-MTPE-2/16, la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral presentó una propuesta de actualización de carta de servicios denominada "Carta de Servicios del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas





PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Laborales", elaborada conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución de Secretaría General N° 061-2015-TR/SG;

Que, mediante Informe Técnico N° 25-2017-MTPE/4/9.3, la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido opinión favorable a la referida propuesta de Carta de Servicios, y mediante Informe N° 265-2017-MTPE/4/9, la Oficina General de Asesoría Jurídica ha emitido opinión señalando que debe continuarse con el trámite para la aprobación de la "Carta de Servicios del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales";

Que, en el marco de las disposiciones antes señaladas, es necesario emitir el acto de administración para aprobar la actualización de la "Carta de Servicios del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales";

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 57 del Decreto Supremo N° 004-2014-TR, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Carta de Servicios actualizada denominada "Carta de Servicios del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales", que como anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente resolución, y de la Carta de Servicios aprobada, en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.trabajo.gob.pe).

Artículo 3.- La Carta de Servicios aprobada en el artículo 1 tendrá vigencia desde el día siguiente de su publicación.

Artículo 4.- Dejar sin efecto la Carta de Servicios aprobada por Resolución Directoral General N° 01-2015-MTPE/2/16.

Regístrese y comuníquese.


.....
RICARDO GABRIEL HERBOZO COLQUE
Director General
Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo