



CARTA DE SERVICIOS

ASESORÍA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO

¡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 del Trabajo y Promoción del Empleo.

En este sentido, el servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo, que ofrece el Centro de Empleo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, tiene como objetivo brindar a los buscadores de empleo estrategias y técnicas efectivas, que le permitan afrontar con éxito un proceso de evaluación de personal que incremente sus posibilidades de inserción laboral.

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 de Asesoría para la Búsqueda de Empleo. Para ello, cuenta con el personal competente y comprometido con los valores de la institución.

Datos del MTPE y del servicio

Razón social	Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo
RUC N°	20131023414
Página web	www.trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, distrito de Jesús María.
Central telefónica	630 6000 Anexo 1068
Responsables	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral - Subdirección de Promoción del Empleo.



Servicios prestados

El servicio al que se refiere la presente carta de servicios, a cargo de la Subdirección de Promoción del Empleo, consiste en ofrecer orientación a los buscadores de empleo, así como talleres que ayuden a fortalecer sus capacidades para su inserción laboral.

Este servicio, que se presta en Lima Metropolitana y de forma gratuita, brinda los siguientes beneficios:

- Orientación para incrementar las posibilidades de acceder a un empleo.
- Desarrollo de talleres de Asesoría para la Búsqueda de Empleo.

Información de contacto

Oficinas	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral - Subdirección de Promoción del Empleo
Central telefónica	Sede Central: 630 6000 Anexos 1068
Email	abecentro@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, distrito de Jesús María
Horario de atención	Lunes a viernes de 6:30 a. m. a 7:00 p. m. (horario corrido)



Derechos de los usuarios

- 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.
- Recibir orientación clara sobre el servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo y sus beneficios.
- La confidencialidad de la información proporcionada.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.

Deberes de los usuarios

- Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del servicio.
- Presentar el Documento Nacional de Identidad original y vigente o documento análogo.
- 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 Ministerial N° 024-2010-TR, que aprueba los manuales del Servicio de Asesoría en la Búsqueda de Empleo.
- Resolución Vice Ministerial N° 001-2013/MTPE/3, que aprueba la Directiva General N° 001-2013-MTPE/3/18 “Directiva General del Servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo” Asesoría en la Búsqueda de Empleo.
- 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 No. 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 Funciones 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 pre publicada 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 pre 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 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.



Documento de aprobación de la carta de servicios

Versión	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 076-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 27 de octubre de 2016
Versión	Segunda
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 105-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 26 de diciembre de 2016

Compromisos de calidad

1. El tiempo de espera, de por lo menos 90 % de los usuarios, luego de ser derivados del triaje, no superará los 45 minutos y el tiempo de espera del 10 % restante, no superará los 92 minutos.
2. Alcanzar un porcentaje de satisfacción de los buscadores de empleo respecto del servicio prestado en mayor o igual a 80 %.



Indicadores de calidad

1. Porcentaje de atenciones realizadas, con tiempo de espera menor o igual a 45 minutos.
Porcentaje de atenciones realizadas, con tiempo de espera mayor a 45 minutos y menor o igual a 92 minutos.
2. Porcentaje de satisfacción de los buscadores de empleo respecto al servicio prestado.

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 por medio de banner informativos colocados en la sede central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Nuestros colaboradores conocen la carta de servicios mediante de reuniones internas, página web y correos electrónicos.

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 antes indicada.



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; de contar con el correo electrónico, se priorizará el uso de este medio de comunicación.

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 a través del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO).

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

ANEXO 1
PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE
ASESORÍA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO



Edición:
2016



www.trabajo.gob.pe

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE_Peru

 /TrabajoParaTodos1