



CARTA DE SERVICIOS

# ACERCAMIENTO EMPRESARIAL

¡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 Acercamiento Empresarial, 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 las empresas un servicio ágil y eficiente de dotación de personal desde la Bolsa de Trabajo y convocatorias masivas.

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 Acercamiento Empresarial. 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 del Trabajo y Promoción del Empleo
<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 anexo 1084 / 1045
<b>Responsables</b>	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 atender a las empresas sus requerimientos de búsqueda de personal.

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

- Dotación de personal desde la bolsa de trabajo
- Dotación de personal mediante la realización de convocatorias masivas

## ***Información de contacto***

<b>Oficinas</b>	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral - Subdirección de Promoción del Empleo
<b>Central telefónica</b>	Sede central: 630 6000 anexos 1084 / 1045
<b>Email</b>	acercamientoempresarial@trabajo.gob.pe Personal con discapacidad: centrodeempleopcd_lima@trabajo.gob.pe
<b>Dirección</b>	Av. Salaverry 655, Jesús María
<b>Horario de atención</b>	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.
- Ser orientado claramente sobre el servicio de Acercamiento Empresarial 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 Acercamiento Empresarial.
- 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 Vice Ministerial N° 002-2013-MTPE/3 que aprueba la Directiva General N° 002-2013-MTPE/3/18 “Servicio de Acercamiento Empresarial de la Ventanilla Única de Promoción del 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 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”.
- 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](http://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 servicio***

---

<b>Versión</b>	Primera
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 075- 2016- MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde el 27 de octubre de 2016
<b>Versión</b>	Segunda
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 106-2016-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde el 26 de diciembre de 2016

## ***Compromisos de calidad***

1. Lograr que los usuarios del servicio de acercamiento empresarial obtengan una satisfacción en el servicio que reciben mayor o igual al 80 %.
2. Realizar mensualmente catorce visitas y registros por lo menos a las empresas, como parte del servicio de Acercamiento Empresarial.



## ***Indicadores de calidad***

---

1. Porcentaje de usuarios satisfechos.
2. Número de empresas visitadas mensualmente.

## ***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)), y por medio de banner informativos colocados en la sede central del Ministerio de Trabajo.

Nuestros colaboradores conocen la carta de servicios a través 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](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; de contar con el Correo Electrónico se priorizará el uso de este medio de comunicación.

## ***Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos***

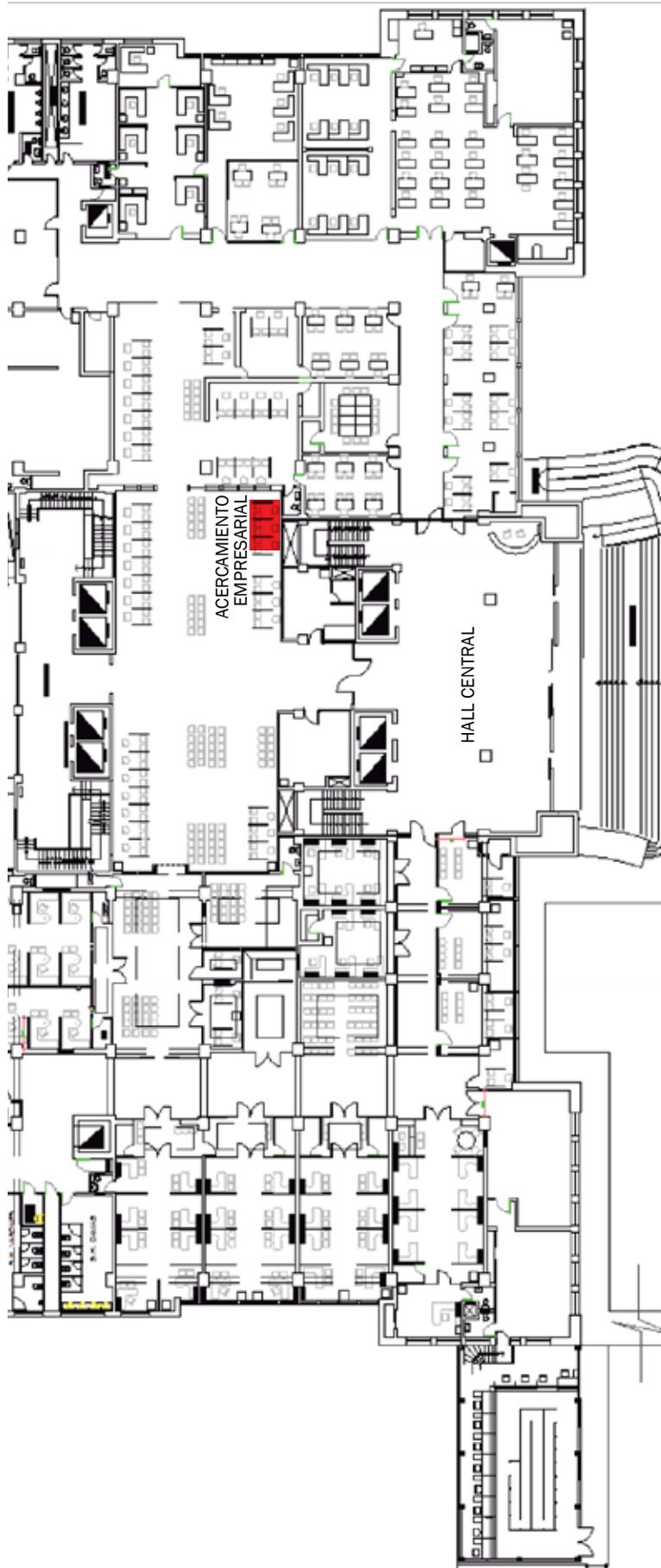
---

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 [acercamientoempresarial@trabajo.gob.pe](mailto:acercamientoempresarial@trabajo.gob.pe), las que serán atendidas en el plazo de 7 días hábiles.

**ANEXO 1**  
**PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO**  
**DE ACERCAMIENTO EMPRESARIAL**



**Edición:**  
2016



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

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE\_Peru

 /TrabajoParaTodos1