



CARTA DE SERVICIOS

MÓDULO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE TELETRABAJO

¡Los primeros en servirte mejor!



Trabajo
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

DULO DE N Y ORIENTACIÓN OBRE TRABAJO



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).

En este sentido, el módulo de información y orientación sobre teletrabajo del MTPE, tiene por objetivo informar y orientar a trabajadores, empleadores y público en general para promover la adopción de esta modalidad especial de prestación de servicios.

A través de la publicación de la presente carta de servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a través de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral asume el compromiso de optimizar el área. Para ello, cuenta con el personal competente y comprometido con los valores de la institución.

Datos 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, piso 1, Jesús María.
Central telefónica	630 6000 anexo 1074
Responsables	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral



Servicios prestados

El servicio al que se refiere la presente carta de servicios, a cargo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, brinda información y orientación sobre teletrabajo, con el fin de mejorar la empleabilidad de los beneficiarios y facilitar su acceso al empleo dependiente.

Este servicio está dirigido a buscadores de empleo, trabajadores, empresas y público en general.

Información de contacto

Oficinas	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
Central telefónica	630 6000 anexos 1057 - 1074
Email	teletrabajo@trabajo.gob.pe
Dirección	Centro de Empleo en Lima, av. Salaverry 655, piso 1, Jesús María.
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (horario corrido)



Derechos de los usuarios

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas.
- La oferta formativa debe responder a la demanda laboral específica de trabajo previamente identificada.
- A la confidencialidad de la información que proporcione.

Deberes de los usuarios

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, sin ocultar o falsear datos y cumpliendo con los requisitos de participación.
- Mostrar una adecuada conducta hacia el personal de ventanilla.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas para obtener un servicio oportuno.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del servicio.



Marco normativo

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad
- Ley N° 30036. Ley que regula el Teletrabajo.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital 2.0
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 017-2015-TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo.
- Resolución Ministerial N° 122-2015-MTPE, que aprueba la creación del “Modulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo” a cargo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana
- Guía para la Atención en el Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo aprobado por Resolución Directoral N° 002-2016-MTPE/3/17.
- 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 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 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

Versión	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 081-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 27 de octubre de 2016
Versión	Segunda
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 107- 2016- MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 26 de diciembre de 2016

Compromisos de calidad

1. Atender al menos el 75 % de las consultas recepcionadas por correo electrónico en 15 días hábiles y el 25 % restante en 20 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la misma.
2. Alcanzar un 80 % de grado de satisfacción global por el servicio brindado.



Indicadores de calidad

1. Porcentaje de consultas atendidas, dentro de los 15 días hábiles
Porcentaje de consultas atendidas, dentro de los 20 días hábiles
2. Porcentaje de satisfacción global 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) y mediante afiches 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 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, 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

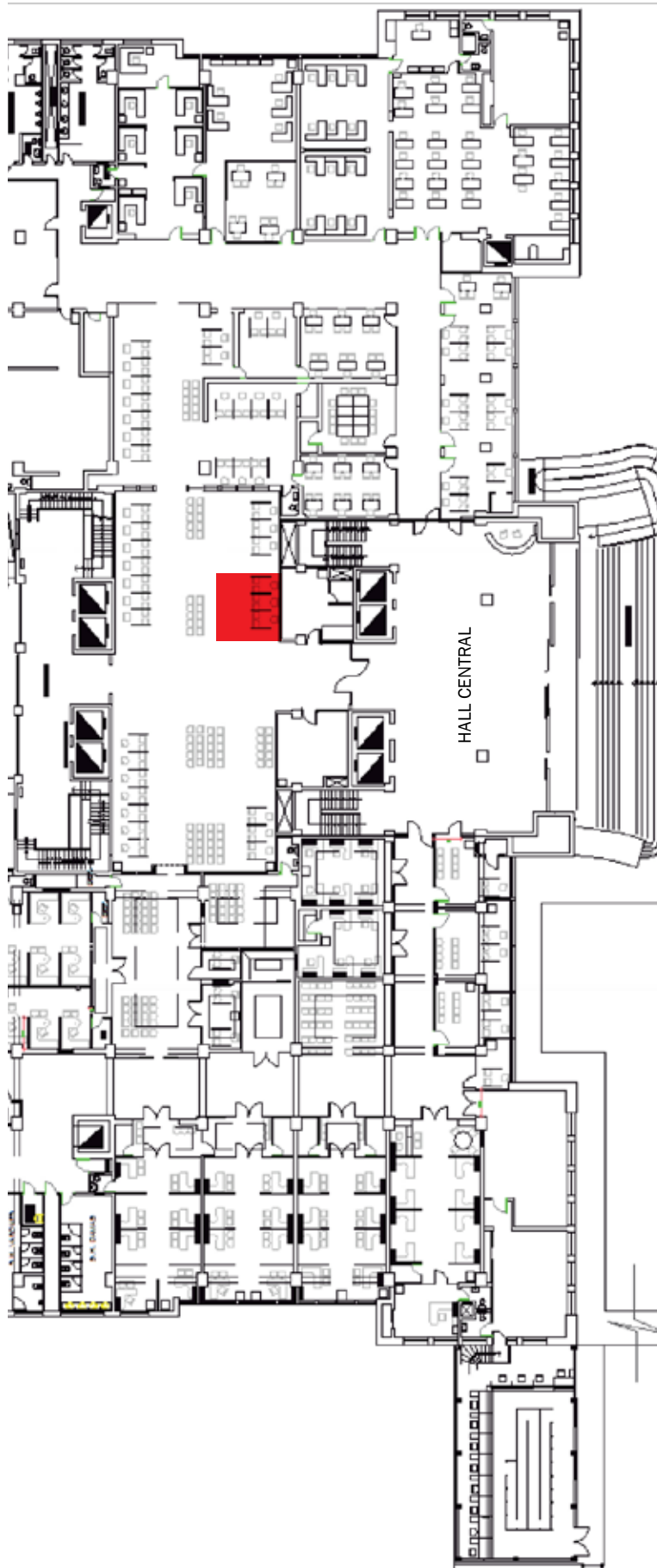
Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado a través del libro de reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la sede central de la institución.

Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO) atenderá los reclamos.

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

ANEXO 1

PLANO DE UBICACIÓN DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE TELETRABAJO





www.trabajo.gob.pe

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE_Peru

 /TrabajoParaTodos1