



CARTA DE SERVICIOS

RECEPCIÓN DE LAS OFERTAS DE VACANTES PÚBLICAS

¡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 de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).

Es un servicio público del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que tiene como objetivo promover la igualdad de oportunidades y la transparencia en el acceso a la información de puestos de empleo del sector público.

El servicio es gratuito y lo proporciona la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo.

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 recepción de las ofertas de vacantes públicas. 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, Jesús María. |
| Central telefónica | 630 6000 anexo 1032 |
| Responsables | Dirección General del Servicio Nacional del Empleo. |





Servicios prestados

El servicio al que se refiere la presente carta de servicios, a cargo de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo (DGSNE), está disponible para el registro y publicación de vacantes de empleo público, en cumplimiento y aplicación de la ley N° 29849, artículo 8.

El servicio es de aplicación a las solicitudes presentadas para el registro y publicación de las ofertas de vacantes públicas por las instituciones públicas y empresas del Estado que remitan sus ofertas de empleo al MTPE.

La remisión se efectúa por medio escrito en mesa de partes del MTPE que traslada los documentos a la unidad orgánica DGSNE que se encarga de recibir, sellar y registrar en el libro de ingreso de expedientes y en el sistema de trámite documentario, los documentos recibidos y entregar al Director.

También existe la posibilidad de remitirlos vía correo electrónico a vacantespublicas@trabajo.gob.pe

Información de contacto

| | |
|----------------------------|--|
| Oficinas | Dirección General del Servicio Nacional del Empleo |
| Central telefónica | 630 6000 anexo 6031 |
| Email | vacantespublicas@trabajo.gob.pe |
| Dirección | Av. Salaverry 655, Jesús María |
| Horario de atención | Lunes a viernes de 8:15 a.m. a 5:00 p.m. (horario corrido) |



1 Podrán presentarse apoderados debidamente acreditados



Derechos de los usuarios

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Remitir sus ofertas de empleo por medio escrito o por correo electrónico a la DGSNE.
- Verificar la publicación de sus convocatorias en el portal del Servicio Nacional del Empleo y publicar sus vacantes 10 días hábiles después, en su portal u otro medio de comunicación.
- Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.

Deberes de los usuarios

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, sin ocultar ni falsear datos.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los especialistas del servicio de recepción de las ofertas de vacantes públicas.
- Presentar los formatos del perfil, en caso de convocatorias CAS, de acuerdo al modelo establecido por SERVIR (Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 107-2011-SERVIR/PE, del 14/09/2011).
- Presentar la resolución de designación del responsable de remitir las ofertas de empleo, emitida por el titular de la entidad.





Marco normativo

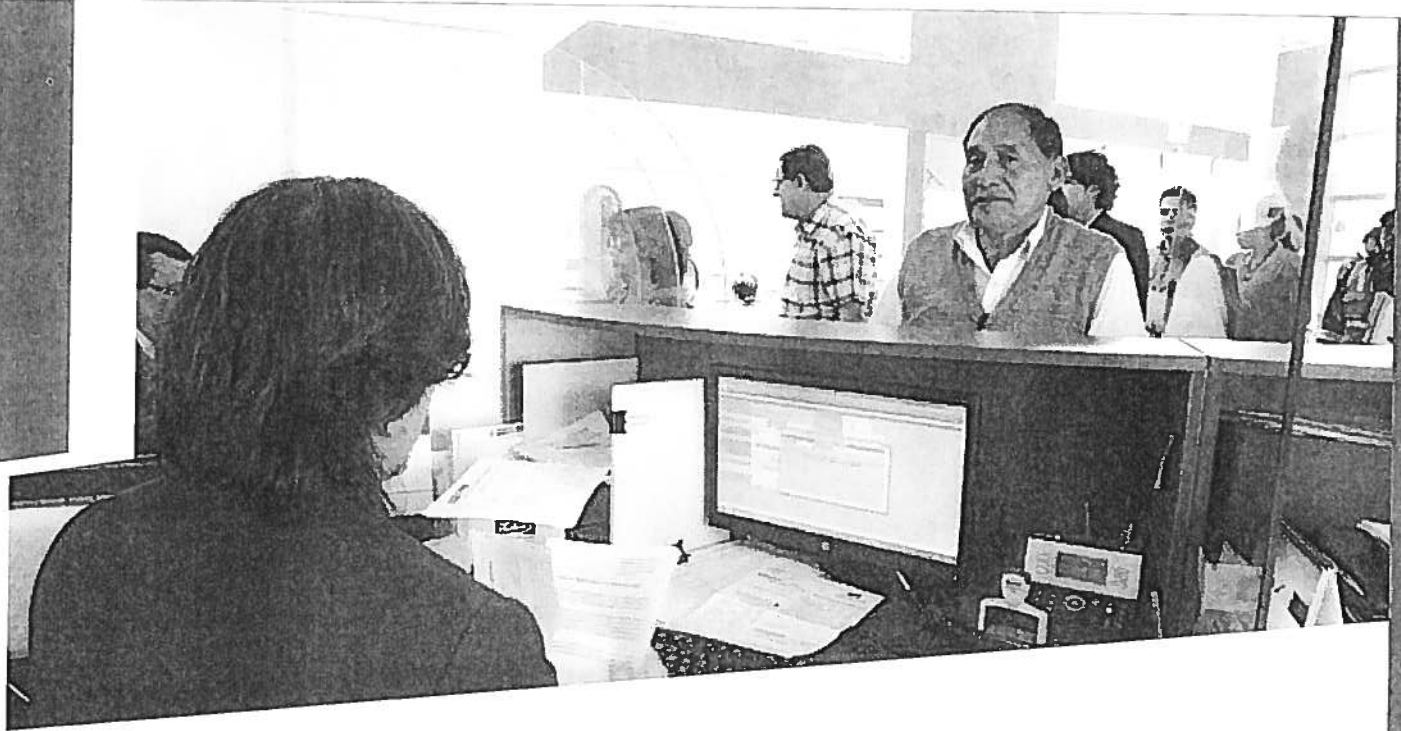
- Ley N° 29849, artículo 8 ,concurso publico de contrataciones CAS
- Decreto Supremo N° 012-2004-TR, artículos 2,3,4, Transmisión Radial y Televisiva de Ofertas laborales del Sector Público y Privado
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 107-2011-SERVIR/PE
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 170-2011-SERVIR/PE
- Resolución de Secretario General No 074-2013-TR/SG, que aprueba la Directiva General No 003-2013-MTPE/4; numeral 6.2, literal C.
- Resolución Ministerial 001-2012 MTPE/3 ,Pautas para la identificación de Ofertas de Empleo Discriminatorias.
- Ley 27270 Ley contra Actos de Discriminación.
- Decreto Supremo 002-98-TR, sobre contenidos de Discriminación de las Ofertas de Empleo.

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 servicio

| | |
|--|---|
| Versión | Primera |
| Dispositivo legal de aprobación | Resolución Directoral N° 001-2017-MTPE/3/18 |
| Fecha de vigencia | Desde 3 de enero de 2017 |

Compromisos de calidad

1. Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 75 %.
2. Responder por correo electrónico al 15 % o más de solicitudes presentadas vía correo electrónico en un plazo máximo de 1 día hábil y al 85 % en un plazo máximo de 2 días hábiles.





Indicadores de calidad

1. Porcentaje de satisfacción del usuario ≥ 75 %.
2. Porcentaje de respuestas por correo electrónico ≥ 15 % en un plazo máximo de 1 día.
Porcentaje de respuestas por correo electrónico < 85 % en un plazo máximo de 2 días.

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).

Nuestros colaboradores conocen la carta de servicios a través de reuniones internas, de la página web y de periódicos murales.

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.

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 mediante el Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO) en el plazo de 30 días calendario.



ANEXO 1

- Remitir las ofertas de empleo por medio escrito o vía correo electrónico y estas deben:
 - Contar con la designación del responsable de remitir las ofertas de empleo, emitida por el titular de la entidad.
 - Que los formatos del perfil, en caso de convocatorias cas, sean de acuerdo al modelo establecido por SERVIR (Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 107-2011-servir/pe, del 14/09/2011).





www.trabajo.gob.pe

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE_Peru

 /TrabajoParaTodos1