

Carta de servicios

Orientación vocacional e información ocupacional



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Objetivos y fines

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo tiene entre sus objetivos principales brindar servicios gratuitos y de calidad que superen las expectativas de los usuarios. En este sentido, el Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional (en adelante, SOVIO) que ofrece el Centro de Empleo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de la Dirección Regional del Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, tiene por objetivo promover en los jóvenes el logro de sus metas de formación y empleo que forman parte de su proyecto de vida.

A través de la publicación de la presente carta de servicio, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo asume el compromiso de optimizar el SOVIO, a fin de que los jóvenes elijan adecuadamente una carrera profesional, técnica u ocupacional mejorando su trayectoria formativa laboral.



Datos identificativos del MTPE y del servicio

	Razón social:	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE
123	R.U.C. N°:	20131023414
	Página web:	www.gob.pe/mtpe
	Dirección:	Av. Salaverry 655, 1er piso, Distrito de Jesús María.
	Plataforma de Servicio al Ciudadano - Citas en Línea	http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas
	Responsables:	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral – Subdirección de Registros Administrativos y de Formación Profesional y Capacitación Laboral.

Servicios prestados

El servicio al que se refiere la presente carta, a cargo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de la Dirección Regional del Trabajo de Lima Metropolitana, es gratuito y disponible para jóvenes interesados en conocer su perfil vocacional y contar con información oportuna del mercado laboral y las opciones formativas existentes en Lima Metropolitana, a fin de que elijan adecuadamente una carrera profesional, técnica u ocupacional.

El servicio está dirigido a jóvenes de 16 a 24 años de edad con tercer año de secundaria concluido y/o a escolares de cuarto o quinto año de educación secundaria.



Para acceder a este servicio, los jóvenes deberán reservar una cita a través del link <http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas> de la Plataforma de Servicio al Ciudadano – Citas en Línea, con la finalidad de ser atendidos de manera personalizada sobre el servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional.

Asimismo, las organizaciones públicas y privadas como colegios, academias, empresas, ONG, u otros que requieran el servicio deberán solicitarlo al correo orientacionvocacional@trabajo.gob.pe, para que se gestione y lleve a cabo el servicio.

Información de contacto

	Oficinas:	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral – Subdirección de Registros Administrativos y de Formación Profesional y Capacitación Laboral.
	Correo:	orientacionvocacional@trabajo.gob.pe
	Dirección:	Av. Salaverry 655, 1er. piso, Distrito de Jesús María.
	Horario de atención virtual:	De lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábados de 8:30 a. m. a 1:00p. m. (horario corrido).



Derechos de los usuarios

- Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Recibir orientación clara sobre el SOVIO y sus beneficios.
- Confidencialidad de la información proporcionada.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.

Deberes de los usuarios

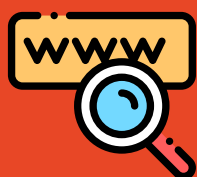
- Reservar cita mediante el Link de la Plataforma de Servicio al Ciudadano – Citas en Línea (<http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>).
- Mostrar una conducta respetuosa hacia los consultores del servicio del SOVIO
- Conectarse a la hora programada de la cita reservada.
- Brindar información completa y veraz.

Marco normativo

- Decreto Supremo N° 001-2012-TR, Aprueban la creación de la “Ventanilla Única de Promoción del Empleo”.
- Decreto Supremo N° 002-2015-TR., Decreto Supremo que aprueba el cambio de denominación de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo por la de Centro de Empleo.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social y sus diversas modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 094-2016-TR, que aprueba la Directiva General N° 001-2016-MTPE/3/18 denominada “Lineamientos para la Constitución y Funcionamiento del Centro de Empleo y su Integración a la Red Nacional del Servicio Nacional de Empleo”.
- Resolución Ministerial N° 177-2012-TR, que aprueba la Directiva General N° 001-2012-MTPE/3/19 denominada “Normas para la Implementación Técnica, Ejecución y Desarrollo del Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional”.
- Resolución Viceministerial N° 019-2013-MTPE/3, que aprueba la Directiva General N° 01-2013-MTPE/3/19 denominada “Directiva General del Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo”.
- Resolución Ministerial N° 159-2012-TR, Aprueban 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”.
- Resolución Ministerial N° 152-2011-TR, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Resolución Ministerial N° 031-2018-TR, que establece el nuevo horario de atención al público de los servicios Centro de Servicios Laborales y Centro de Empleo del Ministerio.
- Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los “Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el Marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA”.
- Artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 116-2020-TR, que aprueba la creación de la “Plataforma digital de Servicios Virtuales del Ministerio de Trabajo y Promoción del 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 (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>), a fin de que los usuarios, en un plazo de siete (07) 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 (07) calendarios** antes de la implementación de la modificación.



Los usuarios podrán formular sus opiniones al correo electrónico del servicio: **orientacionvocacional@trabajo.gob.pe**

Documento de aprobación de la carta de servicio

Versión: Primera

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N°22-2015-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 6 de abril de 2017

Versión: Segunda

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 23-2017-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 24 de agosto de 2017

Versión: Tercera

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 0010-2020-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 12 de febrero de 2020

Versión: Cuarta

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 0646-2021-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 22 de julio de 2021

Versión: Quinta

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 846-2021-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 20 de octubre de 2021

Plazo de Vigencia

2 años desde su fecha de vigencia

Compromisos de calidad

- 1** Lograr un nivel de satisfacción igual o superior al 90% de los usuarios que recibieron el servicio a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano – Citas en Línea.
- 2** Lograr un nivel de satisfacción igual o superior al 90% de los usuarios que recibieron el servicio¹ de forma grupal.
- 3** Emitir respuesta a través de oficios o correos electrónicos a las organizaciones que requieran el servicio de orientación vocacional, y programar el desarrollo de las etapas en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a su recepción.
- 4** Brindar a la Organización la relación de los usuarios que no asistieron² a la etapa final del servicio, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a fin de que los usuarios puedan reservar una cita a través de la plataforma de citas en línea.

Indicadores de calidad

- 1** Porcentaje de satisfacción de usuarios que recibieron el servicio a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano – Citas en Línea, de forma mensual.
- 2** Porcentaje de respuestas de encuestas de satisfacción, igual o superior al 5% de usuarios atendidos a través de la Plataforma de Citas en Línea, de forma mensual.
- 3** Porcentaje de satisfacción de usuarios que recibieron el servicio de manera grupal, de forma mensual.
- 4** Solicitudes atendidas dentro del plazo establecido de cinco días hábiles.
- 5** Información de usuarios que no asistieron a la etapa final del servicio en un máximo de 5 días hábiles.

¹ La encuesta de satisfacción se enviará virtualmente finalizando la tercera etapa del Servicio.

² Una vez recibida la lista de participantes de la etapa final del servicio.

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 (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>) y a través de tríptico relacionado a la Carta de Servicio.

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de charlas y/o capacitaciones internas, correo electrónico y página web <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>.

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 (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>).



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: <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>, 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 del usuario, se priorizará el uso de este medio de comunicación para expresar las disculpas mencionadas.

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos

Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado o sobre incumplimientos de los compromisos asumidos en la carta de Servicio 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 o a través de la página web del Libro de Reclamaciones: (<https://www.gob.pe/mtpe>).

La atención de estos reclamos se efectuará a través del **Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO)**, en un plazo de treinta (30) días hábiles.



Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico orientacionvocacional@trabajo.gob.pe, las que serán atendidas en el plazo de siete (07) días hábiles.



Av. Salaverry 655, Jesús María
Teléfono: 630 60 00

Síguenos en:

