

Carta de servicios

Módulo de información y orientación sobre teletrabajo



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Objetivos y fines

La prestación de servicios de calidad que superen las expectativas de los usuarios, es una meta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

En ese sentido, el Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo, es un mecanismo de promoción del Teletrabajo en el ámbito privado, a cargo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que tiene como objetivo brindar información y orientación a los trabajadores, empleadores y público en general sobre el Teletrabajo, para promover la adopción de esta modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TICs), a través del Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo.

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 servicio; con el fin de difundir y promover la modalidad de teletrabajo y se convierta en una práctica frecuente en el ámbito privado.



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:	Sub Dirección de Promoción del Empleo – 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, es un servicio disponible que consiste en brindar información y orientación sobre Teletrabajo a los usuarios buscadores de empleo, trabajadores, empleadores y público en general, asimismo, se brinda orientación masiva a través de charlas virtuales gratuitas sobre la modalidad de teletrabajo, a fin de mejorar la empleabilidad y facilitar acceso al empleo formal.



Para acceder a este servicio, los ciudadanos 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 e Información sobre Teletrabajo.

Información de contacto

	Oficinas:	Sub Dirección de Promoción del Empleo – Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
	Correo:	teletrabajo@trabajo.gob.pe
	Dirección:	Av. Salaverry 655, 1er. piso, Distrito de Jesús María.
	Horario de atención virtual:	De lunes a viernes de 8:15 a. m. a 5:00 p. m.



Derechos de los usuarios

- Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Recibir orientación clara sobre el Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo.
- La 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 adecuada conducta hacia los consultores del servicio de Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo.
- Conectarse a la hora programada de la cita reservada.
- Brindar información veraz.

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° 002-2014-MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 017-2015-TR, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo.
- 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° 152-2011-TR, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Resolución Ministerial N° 159-2012-TR, que aprueba la Directiva General N° 006-2012-TR/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° 122-2015-TR, que crea el “Modulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo”, a cargo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.
- Artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 116-2020-TR, que dispone la creación de la Plataforma Digital de Servicios Virtuales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
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”.
- Resolución Directoral N° 002-2016-MTPE/3/17, que aprueba la Guía para la Atención en el Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo.

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) días calendario** antes de la implementación de la modificación.



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

Documento de aprobación de la carta de servicio

Versión: Primera

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 081-2016-MTPE/1/20

Versión: Segunda

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 107-2016-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 26 de diciembre de 2016

Versión: Tercera

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 042-2019-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 4 de diciembre de 2019

Versión: Cuarta

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 0148-2021-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 4 de marzo de 2021

Versión: Quinta

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N°0913-2021-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 10 de noviembre de 2021

Plazo de Vigencia

2 años desde su fecha de vigencia

Compromisos de calidad

1

Lograr un nivel de satisfacción de usuarios con respecto al servicio brindado a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano – Citas en Línea, igual o superior al 90%.

2

Lograr un nivel de satisfacción de los participantes con respecto a los talleres virtuales sobre la modalidad de teletrabajo, igual o superior al 95%.

3

Atender consultas recepcionadas por correo electrónico relacionadas al servicio de teletrabajo en un máximo de 1 día hábil, contados a partir de la recepción de la misma¹.

Indicadores de calidad

1

Porcentaje de satisfacción respecto al servicio brindado a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano, 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 respecto a talleres virtuales sobre la modalidad de teletrabajo, de forma mensual.

4

Atención de consultas en un plazo máximo de 1 día hábil.

¹ Si la consulta es recepcionada pasada las 5 p. m. se atenderá a partir del día siguiente hábil.

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, correos electrónicos 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/>).



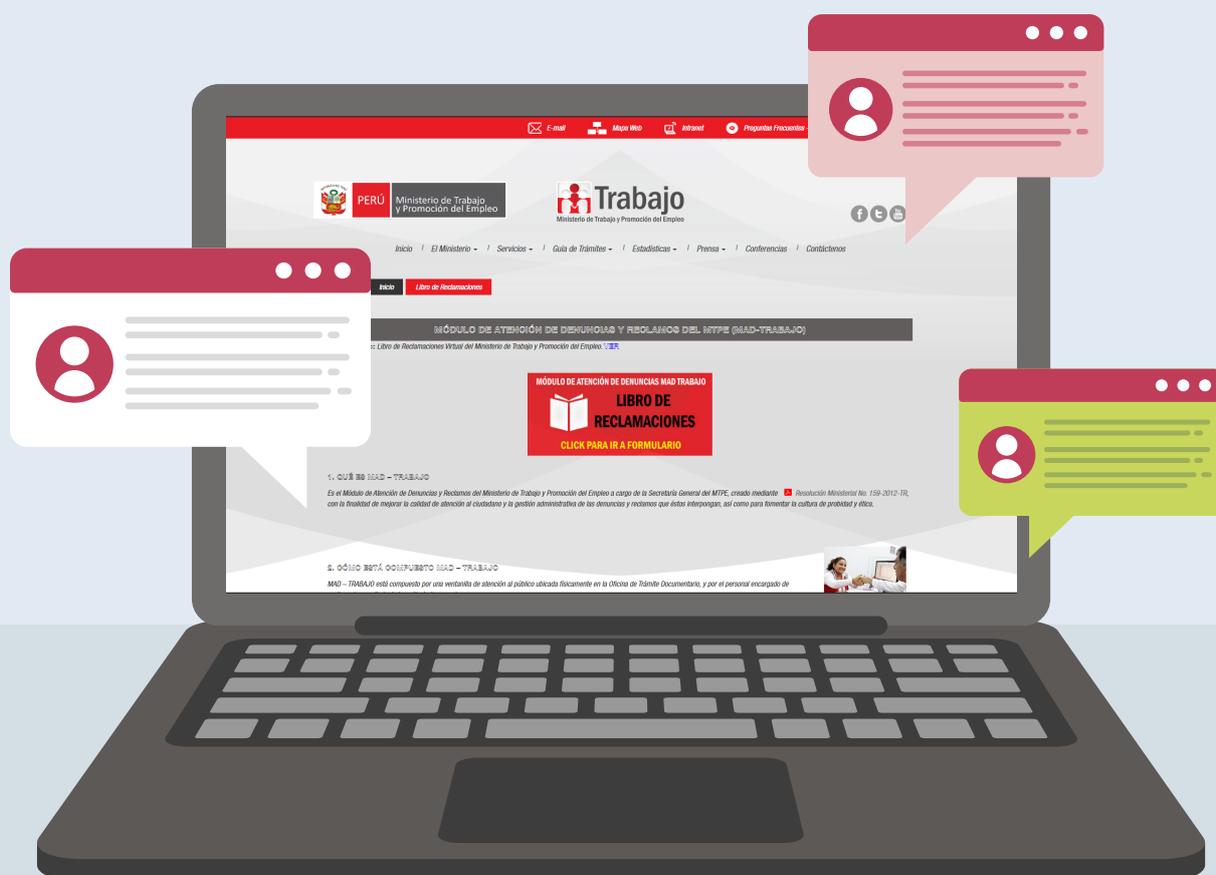
Medidas de subsanación

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 teletrabajo@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:

