

Carta de servicios

# Bolsa de trabajo



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo



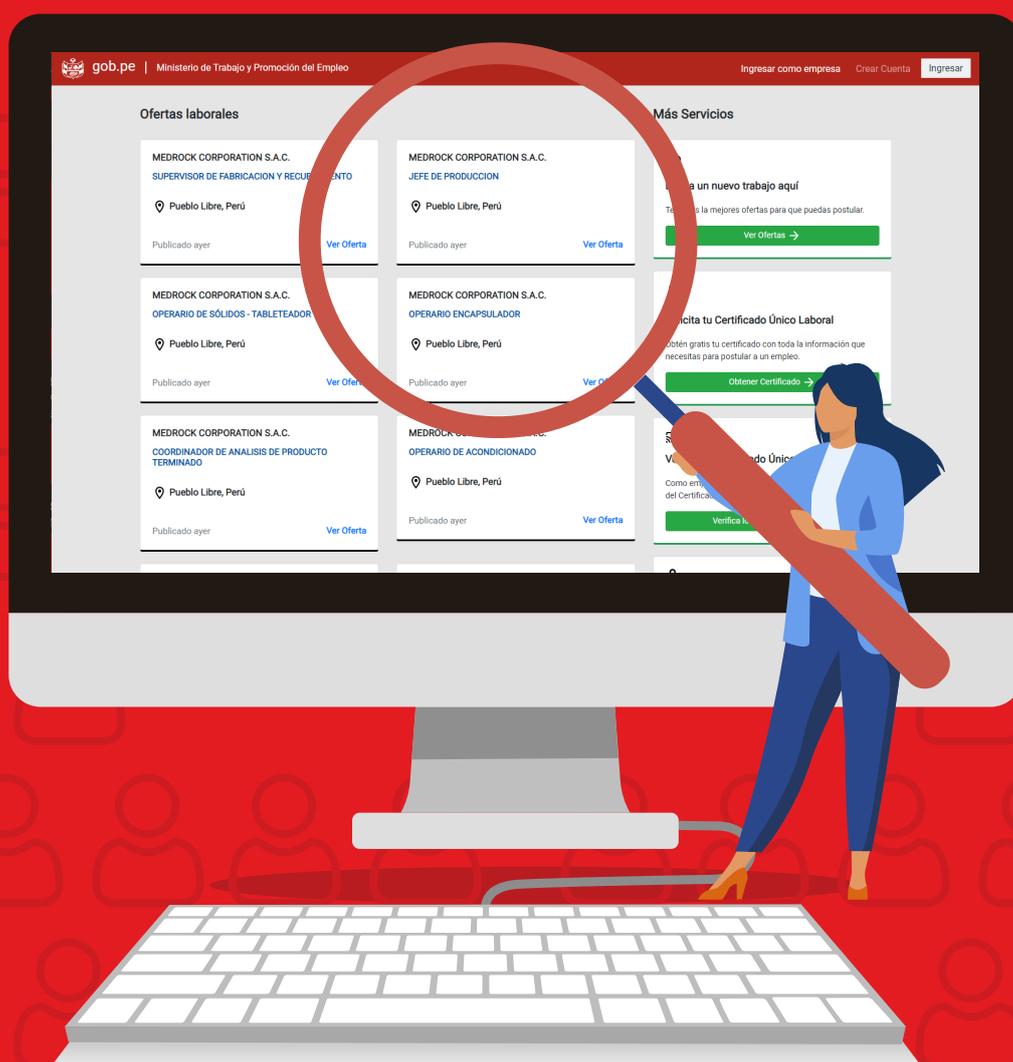
**Siempre**  
con el pueblo

# 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 servicio de la Bolsa de Trabajo que ofrece el Centro de Empleo de la Dirección Regional del Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, tiene por objetivo brindar asistencia técnica sobre el registro del perfil laboral y acceso a la información de vacantes de empleos disponibles a través del portal web [www.empleosperu.gob.pe](http://www.empleosperu.gob.pe), de tal manera que los buscadores de empleo encuentren una oportunidad laboral.

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 la Bolsa de Trabajo, a fin de permitir una adecuada y efectiva vinculación entre la oferta (buscadores de empleo) y la demanda (oportunidades de empleo), a través del portal web [www.empleosperu.gob.pe](http://www.empleosperu.gob.pe).



## 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:	<a href="http://www.gob.pe/mtpe">www.gob.pe/mtpe</a>
	Dirección:	Av. Salaverry 655, 1er piso, Distrito de Jesús María.
	Plataforma de Servicio al Ciudadano - Citas en Línea	<a href="https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas">https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas</a>
	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 Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, consiste en brindar asistencia técnica sobre el registro del perfil laboral y acceso a la información de vacantes de empleo disponibles, a través del portal web [www.empleosperu.gob.pe](http://www.empleosperu.gob.pe), el servicio se brinda en el ámbito de Lima Metropolitana es de forma gratuita.



Para acceder a este servicio los usuarios deberán registrarse en la página web: [www.empleosperu.gob.pe](http://www.empleosperu.gob.pe), donde podrán acceder y postularse a las vacantes de empleo disponibles en el portal web



De necesitar asistencia técnica para el acceso y postulación a las vacantes de empleo, se deberá reservar una cita a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano – Citas en Línea (<https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>), con la finalidad de ser atendidos de manera personalizada por los consultores de empleo sobre el servicio de Bolsa de Trabajo.

## Información de contacto

	<b>Oficinas:</b>	Sub Dirección de Promoción del Empleo – Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
	<b>Correo:</b>	bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe
	<b>Dirección:</b>	Av. Salaverry 655, 1er. Piso, Distrito de Jesús María.
	<b>Horario de atención virtual:</b>	De lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5 p. m. y sábados de 9:00 a. m. a 1 p. 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 servicio de Bolsa de Trabajo.
- 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 (<https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>)
- Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del servicio de Bolsa de Trabajo
- Conectarse a la hora programada de la cita reservada.
- Brindar información 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° 179-2020-TR, que aprueba la Directiva General N° 004-2020-MTPE/3/18 denominada “Lineamientos para la prestación del servicio de intermediación laboral a través de la Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, ante el impacto del COVID-19”.
- Resolución Ministerial N° 159-2012-TR, que aprueba 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 del 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”.
- Resolución Directoral N° 003-2020-MTPE/3/18, que aprueba los Manuales de Usuario de la Bolsa de Trabajo ante el impacto del COVID-19.

# 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: **[bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe](mailto:bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe)**.

## Documento de aprobación de la carta de servicio

### Versión: Primera

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 022-2013-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 31 de julio de 2013

### Versión: Segunda

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 045-2015-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 10 de junio de 2015

### Versión: Tercera

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 004-2017-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

8 de febrero de 2017

### Versión: Cuarta

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 32-2019-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

3 de octubre de 2019

### Versión: Quinta

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 0169-2021-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el 16 de marzo de 2021

### Versión: Sexta

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° 0824-2021-MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

28 de setiembre de 2021

Plazo de Vigencia

2 años desde su fecha de vigencia

### Versión: Septima

Dispositivo Legal de Aprobación

Resolución Directoral N° ——MTPE/1/20

Fecha de Vigencia

Desde el \_ de \_ de \_

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

Atender consultas<sup>1</sup> por correo electrónico relacionadas al servicio de Bolsa de Trabajo en un máximo de 2 días hábiles, contados a partir de la recepción de la misma<sup>3</sup>.

3

Atender incidencias<sup>2</sup> por correo electrónico relacionadas al servicio de Bolsa de Trabajo en un máximo de 10 días hábiles, contados a partir de la recepción de la misma<sup>3</sup>.

## Indicadores de calidad

1

Porcentaje de satisfacción respecto al servicio brindado 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

Consultas e incidencias atendidas en un máximo de 2 días hábiles.

4

Incidencias atendidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

<sup>1</sup>Relacionadas al servicio de bolsa de trabajo (asistencia técnica, horarios de atención, lugares de atención, como acceder a otros servicios u otros).

<sup>2</sup>Relacionadas al portal de empleos Perú.

<sup>3</sup>Si la consulta o incidencia 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, 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/>).



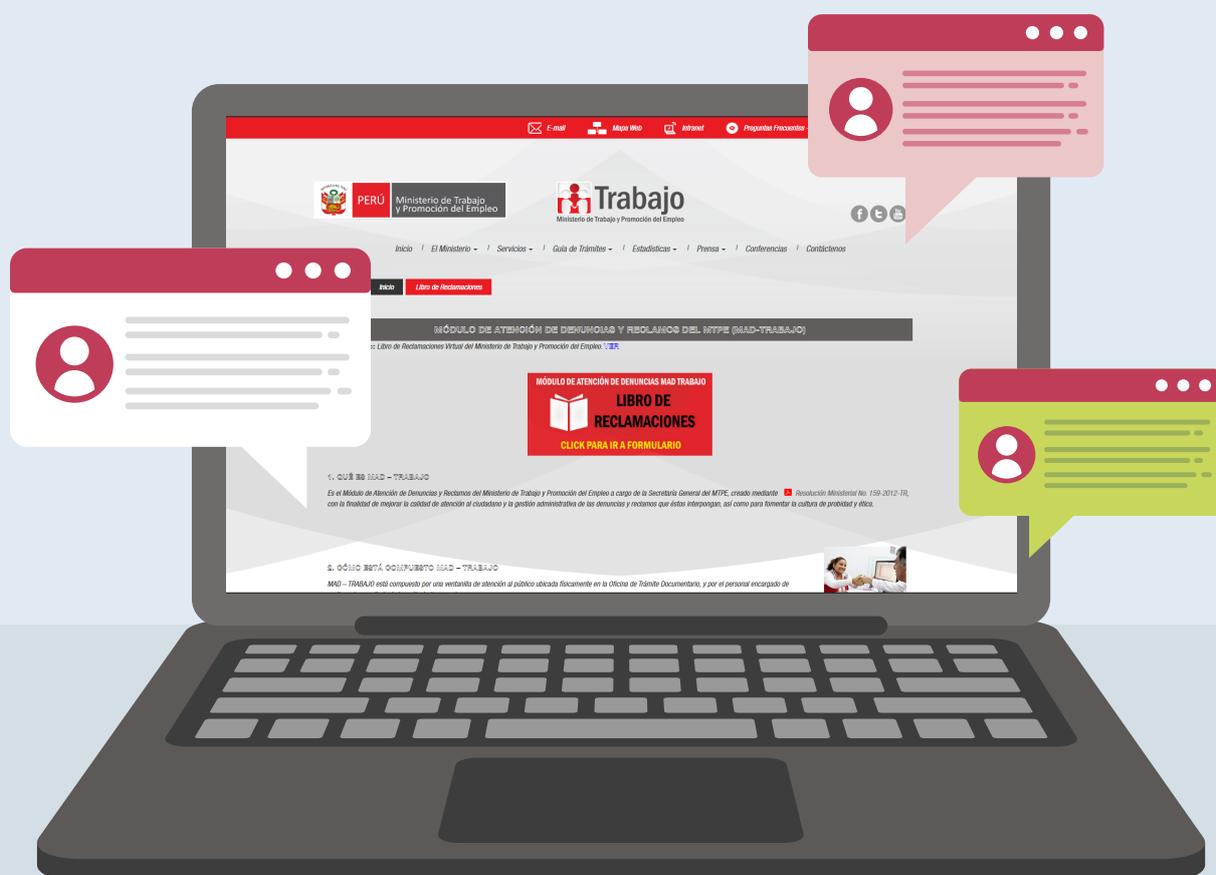
## Medidas de subsanación

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 [bolsadetrabajo@trabajo.gob.pe](mailto:bolsadetrabajo@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:

