

Carta de Servicios

**ASESORÍA
PARA LA
BÚSQUEDA
DE EMPLEO**



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 este sentido, el Servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo, que ofrece el Centro de Empleo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, tiene por objetivo brindar a los buscadores de empleo estrategias y técnicas efectivas, que le permitan afrontar exitosamente un proceso de evaluación de personal que incremente sus posibilidades de inserción 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 Asesoría para la Búsqueda de Empleo. Para ello, cuenta con el personal competente y comprometido con los valores de la Institución.

Datos identificativos del MTPE y del servicio

Razón social:	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE
R.U.C. N°:	20131023414
Página Web:	www.gob.pe/mtpe
Dirección:	Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María.
Central Telefónica:	630-6000, anexo 1068
Responsables:	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral Sub Dirección de Promoción del Empleo

Servicios prestados

El servicio al que se refiere la presente Carta de Servicio, a cargo de la Sub Dirección de Promoción del Empleo, consiste en ofrecer orientación a los buscadores de empleo, así como talleres que ayuden a fortalecer sus capacidades para su inserción laboral.

Este servicio, que se presta a nivel de Lima Metropolitana y de forma gratuita, brinda los siguientes beneficios:



1. Asesoría personalizada para incrementar las posibilidades de acceder a un empleo.
2. Desarrollo de Talleres de Asesoría para la Búsqueda de Empleo.

Información de contacto

Oficinas:	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral Sub Dirección de Promoción del Empleo
Central telefónica	Sede Central: 630-6000, anexo 1068
E-mail:	abecentrodeempleoim@trabajo.gob.pe
Dirección:	Sede Central: Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María.
Horario de atención:	De Lunes a Viernes de 7a. m. a 5 p. m. Sábado de 9 a. m. a 1 p. m.

Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Recibir orientación clara sobre el servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo y sus beneficios.
- La confidencialidad de la información proporcionada.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.

Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

- Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del servicio.
- Presentar el Documento de Identidad.
- Brindar información veraz.



Marco Normativo

- Decreto Supremo N° 001-2012-TR, que aprueba la creación de la “Ventanilla Única de Promoción del Empleo”, modificado mediante Decreto Supremo N° 002-2015-TR que aprueba el cambio de denominación de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo por la de Centro de Empleo.
- Resolución Ministerial N° 094-2016-TR, que aprueba la Directiva General N° 001-2016-MTPE/3/18 “Lineamiento para la Constitución y el Funcionamiento del Centro de Empleo y su integración a la Red Nacional del Servicio Nacional de Empleo”.
- Resolución Ministerial N° 024-2010-TR, que aprueba los manuales del Servicio de Asesoría en la Búsqueda de Empleo.
- Resolución Vice Ministerial N° 001-2013/MTPE/3, que aprueba la Directiva General N° 001-2013-MTPE/3/18 “Directiva General del Servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo” Asesoría en la Búsqueda de Empleo.
- Ley N° 27408, modificada por Ley No. 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores y personas con discapacidad en lugares de atención al público.
- Resolución Ministerial No. 159-2012-TR, de fecha 22 de junio de 2012, que aprobó 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”.
- Manual de Organización y Funciones del MTPE aprobado por Resolución Ministerial N°152-2011-TR y modificado por Resolución Ministerial N°117-2012-TR y Resolución Ministerial N°062-2014-TR.
- 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 pre publicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.gob.pe/mtpe), a fin de que los usuarios, en un plazo de siete días (07) 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 a los usuarios a través de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.gob.pe/mtpe) por un plazo de siete (07) días calendario antes de la implementación de la modificación, a fin de que formulen sus opiniones y sugerencias al correo electrónico abecentrodeempleoIm@trabajo.gob.pe.



www.gob.pe/mtpe

Documento de aprobación de la Carta de Servicio

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N°076-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde 27 de octubre de 2016

Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N°105-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 26 de diciembre de 2016

Versión	Tercera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N°
Fecha de vigencia	Desde

Compromisos de Calidad

1

Alcanzar un porcentaje de satisfacción de los buscadores de empleo, respecto al servicio prestado de talleres de empleabilidad, mayor o igual a 90%.

2

Alcanzar un porcentaje de satisfacción de los buscadores de empleo respecto al servicio prestado de asesoría personalizada en la elaboración de un currículum, mayor o igual a 90%.

3

El tiempo de espera respecto al servicio prestado en la asesoría personalizada de por lo menos 95 % de los usuarios, no superará los 45 minutos; y el tiempo de espera del 5% restante, no superará los 95 minutos.

Indicadores de Calidad

1

Porcentaje de satisfacción de buscadores de empleo respecto al servicio prestado de talleres de empleabilidad.

2

Porcentaje de satisfacción de buscadores de empleo respecto al servicio prestado de asesoría personalizada en la elaboración de un currículum.

3

Porcentaje de atenciones realizadas, con tiempo de espera menor o igual de 45 minutos.

Porcentaje de atenciones realizadas, con tiempo de espera mayor a 45 minutos y menor o igual a 95 minutos.

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.gob.pe/mtpe).

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 antes indicada.

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.gob.pe/mtpe 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

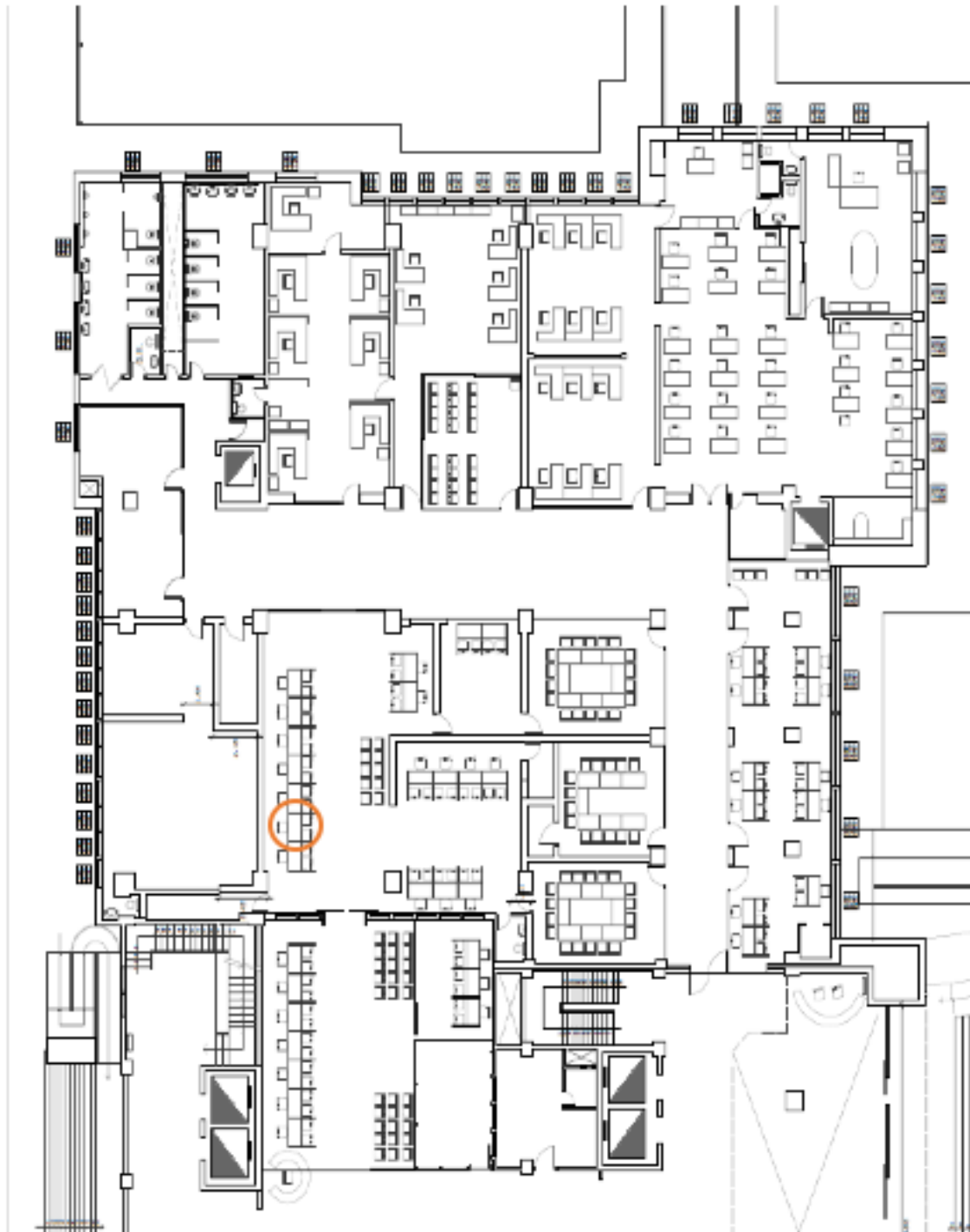
Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado a través del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la sede central de la institución.

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

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

ANEXO 1

PLANO DE UBICACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Av. Salaverry 655, Jesús María, Lima

Teléfono: 630 60 00

Síguenos en:

