



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 25 -2019-MTPE/1/20

Lima, 13 SET. 2019

**VISTO:** El Oficio N° 1209.-2019-MTPE/1/20.5, de fecha 03 de julio 2019, de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, que remite el proyecto de la Carta de Servicios de "Orientación para el Migrante"; el Oficio N° 1166-2019-MTPE/1/20, de fecha 11 de julio 2019, de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.

### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado en su artículo 1 declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

El Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública que éste tiene como herramienta a la Gestión por Procesos, el cual establece que las entidades públicas disponen de herramientas a la gestión de la calidad y toma de acciones con el fin incrementar su eficacia y eficiencia.

Que, por Decreto Supremo N° 046-2014-PCM se aprueba la Política Nacional para la Calidad, como una Política de Estado que comprende a todos los niveles de gobierno y actores públicos y privados, y se presenta como herramienta de política pública fundamental para guiar de manera clara y con visión de largo plazo la implementación, desarrollo y gestión de la infraestructura de la calidad en el Perú, con el objetivo general de "contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios, coadyuvando a que las personas tengan una mejor calidad de vida y desarrollo sostenible, a través de la orientación y articulación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad", y se estructura sobre la base de cuatro ejes de política: (i) fortalecimiento institucional, (ii) cultura para la calidad, (iii) servicios vinculados para la infraestructura de la calidad y (iv) producción y comercialización de bienes y/o servicios con calidad.

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, teniendo como Objetivo Estratégico 4: "Implementar la gestión por proceso y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas".

Que, mediante Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, teniendo como Objetivo Estratégico 3: "desarrollar un Modelo de Atención al Ciudadano y promover su implementación", el cual involucra entre otros medios, la suscripción de cartas de compromiso o servicios para mejorar la calidad de atención al ciudadano, y dispone como responsables a todas las entidades públicas para su cumplimiento.



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

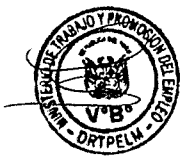
Que, mediante Resolución del Secretario General N° 061-2015-TR/SG, de fecha 25 de febrero de 2015, se aprueba la Guía para la Implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, la cual define a las Cartas de Servicios como documento escrito por el que el Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo informa a los usuarios los servicios que brinda, los derechos y obligaciones que la asisten y los compromisos para asegurarles una atención de calidad, la cual ayuda a la mejora continua de los servicios que el Ministerio brinda a los usuarios.

Que, el literal h) del artículo 84 del Decreto Supremo N° 004-2014-TR, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, establece que la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, tiene la función de coordinar y articular la oferta, la formación profesional, a fin que corresponda a las necesidades del Sector Empresarial y del Mercado de Trabajo, así como los servicios de Orientación Laboral y Ocupacional.

Que, de acuerdo con el Oficio N° 1166-2019-MTPE/1/20, el Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, remite el Oficio N° 1209-2019-MTPE/1/20.5, de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, que contiene la propuesta denominada: "Carta de Servicios del Servicio de Orientación para el Migrante".



Que, mediante Informe Técnico N° 091- 2019- MTPE/4/9.3, el (la) Jefe (a) de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido opinión favorable a la propuesta denominada: "Carta de Servicios del Servicio de Orientación para el Migrante".



Que, sobre el particular, en el marco de la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública, la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, ha preparado una Carta de Servicio referente al servicio de Información del Mercado de Trabajo, la cual recoge el compromiso de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana por atender dicho servicio de forma eficiente y oportuna, por ello resulta necesaria su aprobación.

Con el visto bueno de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina General de Asesoría Jurídica y en uso de las atribuciones conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Aprobar la Carta de Servicios denominada: Carta de Servicios de Orientación para el Migrante, que como anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2°.-** Disponer la publicación de la presente Resolución, y de la Carta de Servicios aprobada, en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ([www.gob.pe/mtpe](http://www.gob.pe/mtpe)).

**Artículo 3°.-** Disponer que, a través de la intranet y del correo institucional, la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones difunda la Carta de Servicios a todo el personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

**Artículo 4°.-** La Carta de Servicios aprobada en el artículo 1 entrará en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente resolución.

**Regístrese y comuníquese**



Mtr. Eliana Vasquez Ordoñez  
Directora Regional de Trabajo y Promoción  
del Empleo de Lima Metropolitana

