

**Carta de servicios**

# Orientación Vocacional e Información Ocupacional



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

## 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 (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 Servicio del 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

<b>Razón social:</b>	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE
<b>RUC N°:</b>	20131023414
<b>Página web:</b>	<a href="http://www.gob.pe/mtpe">www.gob.pe/mtpe</a>
<b>Dirección:</b>	Av. Salaverry 655, distrito de Jesús María, Lima, Perú
<b>Plataforma de Servicio al Ciudadano - Citas en Línea:</b>	<a href="http://extranet.trabajo.gob.pe">extranet.trabajo.gob.pe</a>
<b>Central telefónica:</b>	630 60 00, anexo 1028
<b>Responsables:</b>	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 ciudadanos deberán elegir el canal de atención virtual o presencial; en caso sea virtual deberá reservar una cita a través de la Plataforma de Servicios Virtuales MTPE <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 Orientación Vocacional e Información Ocupacional ; en caso de ser presencial debería acudir a las oficinas del Centro de empleo e indicar su interés de ser atendido por 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](mailto:orientacionvocacional@trabajo.gob.pe), para que se gestione y lleve a cabo el servicio.



## Información de contacto

<b>Oficinas:</b>	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral Subdirección de Registros Administrativos y de Formación Profesional y Capacitación Laboral
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:orientacionvocacional@trabajo.gob.pe">orientacionvocacional@trabajo.gob.pe</a>
<b>Dirección:</b>	Av. Salaverry 655, 1er. piso, distrito de Jesús María
<b>Horario de atención virtual:</b>	De lunes a viernes de 8:15 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. (horario corrido).
<b>Horario de atención presencial:</b>	De lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 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 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 Servicios Virtuales MTPE (<https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>).
- Acudir a las oficinas del Centro de empleo e indicar su interés de ser atendido por el Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional.
- 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, 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 el 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 Funcionamiento del Centro de Empleo y su Integración a la Red Nacional del Servicio Nacional de Empleo”.
- Resolución Ministerial N° 286-2019-TR, que aprueba la Directiva General N° 003-2019- MTPE/3/18 “Lineamiento para la gestión de la información del servicio nacional del empleo”.
- Resolución Ministerial N° 177-2012-TR, de fecha 24 de julio de 2012, que aprueba la Directiva General N° 01-2012-MTPE/3/19 “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 “Directiva General del servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo”.
- Resolución Ministerial No. 159-2012-TR, de fecha 22 de junio de 2012, que aprobó la Directiva General No. 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 Función del MTPE aprobado por Resolución Ministerial N°152-2011-TR.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM - Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 031-2018-TR, del 31 de enero de 2018, que establece el nuevo horario de atención al público de los servicios Centro de Servicios Laborales y Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Resolución Ministerial N° 116-2020-TR, mediante el artículo N° 3 se crea la Plataforma digital de Servicios Virtuales del MTPE.
- Resolución Ministerial N° 305-2022-TR, mediante el artículo N° 1 Oficializar el uso de la Plataforma de Servicios Virtuales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - PSV como un canal de atención adicional para los usuarios que requieran acceder a los servicios laborales y de empleo que brinde el Ministerio.

## 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 (7) días calendarios 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 (7) días calendarios antes de la implementación de la modificación.

Los usuarios podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de sugerencias mediante el correo electrónico [orientacionvocacional@trabajo.gob.pe](mailto:orientacionvocacional@trabajo.gob.pe).

## Documento de aprobación de la Carta de Servicio

<b>Versión:</b>	Primera
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N°22-2015-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	6 de abril de 2017

<b>Versión:</b>	Segunda
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 23-2017-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	24 de agosto de 2017

<b>Versión:</b>	Tercera
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 0010-2020-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	12 de febrero de 2020

<b>Versión:</b>	Cuarta
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 0646-2021-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	22 de julio de 2021

<b>Versión:</b>	Quinta
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 846-2021-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde el 20 de octubre de 2021
<b>Plazo de vigencia</b>	2 años desde su fecha de vigencia

<b>Versión:</b>	Sexta
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N°-202x-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	_____
<b>Plazo de vigencia</b>	2 años desde su fecha de vigencia

## Compromisos de calidad



Lograr un nivel de satisfacción con respecto al servicio brindado<sup>1</sup>, igual o superior al 90%.



Lograr un nivel de satisfacción igual o superior al 90% de los usuarios de las Organizaciones que recibieron el servicio<sup>2</sup>, de forma grupal.



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.



Brindar a la Organización la relación de los usuarios que no asistieron<sup>3</sup> 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



Porcentaje de satisfacción respecto al servicio brindado a través de atención virtual y presencial, de forma mensual.



Porcentaje de satisfacción de usuarios que recibieron el servicio, de forma mensual.



Solicitudes atendidas dentro del plazo establecido de cinco días hábiles.



Información de usuarios que no asistieron a la etapa final del servicio en un máximo de 5 días hábiles.

<sup>1</sup> Incluye atención virtual y atención presencial.

<sup>2</sup> Incluye atención virtual y atención presencial.

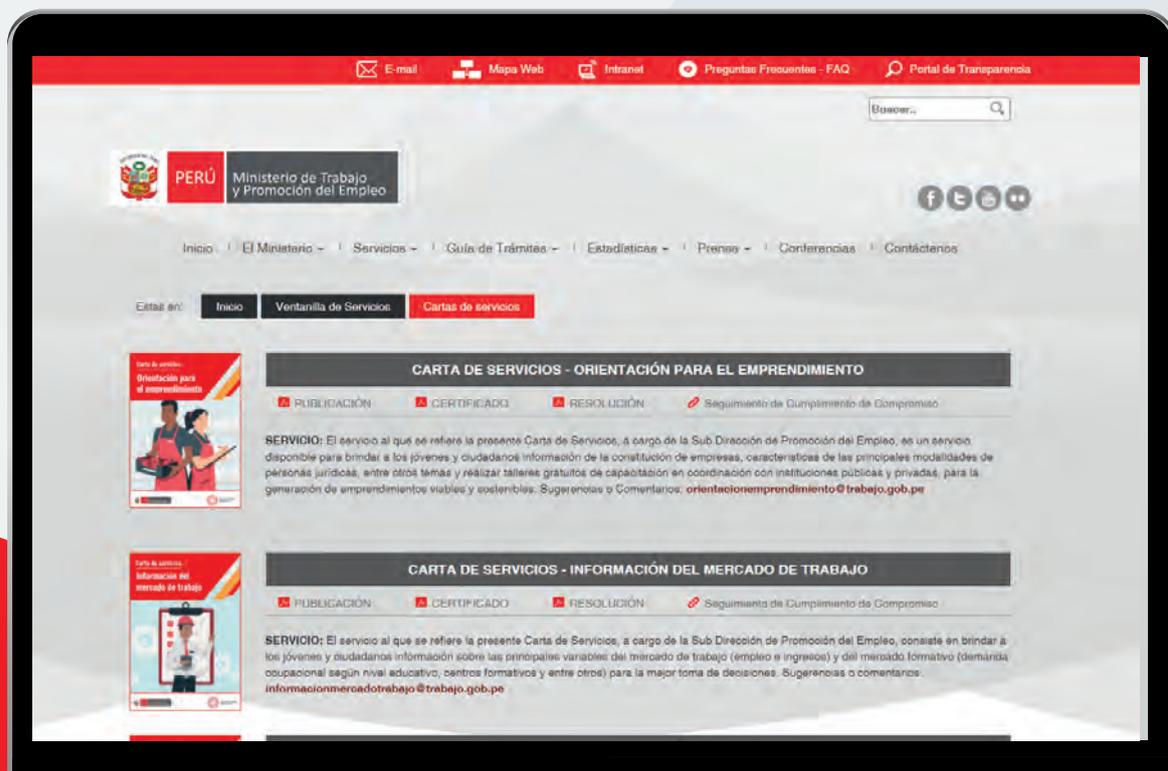
<sup>3</sup> Una vez recibida la lista de participantes de la etapa final del servicio.

## 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 del medio de difusión denominado “Pictoline” 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 de corresponder al usuario, priorizando el uso del correo electrónico.

## 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 de la página web del Libro de Reclamaciones:

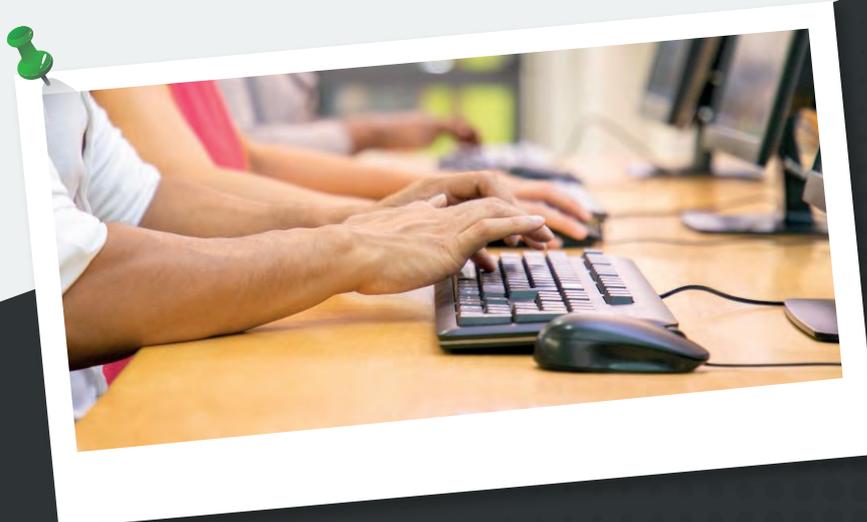
(<https://www2.trabajo.gob.pe/libro-de-reclamaciones/>).



La atención de estos reclamos se efectuará, en un plazo de treinta (30) días hábiles



Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico [orientacionvocacional@trabajo.gob.pe](mailto:orientacionvocacional@trabajo.gob.pe), las que serán atendidas en el plazo de siete (7) días hábiles





Dirección: Av. Salaverry 655, Jesús María

Teléfono: 630 60 00

[www.gob.pe/mtpe](http://www.gob.pe/mtpe)

Síguenos en: 