



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0010-2020-MTPE/1/20

**VISTOS:** El Oficio N° 2483-2019-MTPE/1/20.5, de fecha 30 de diciembre 2019, emitido por la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral; el Informe N° 038-2020-MTPE/4/9.3, de fecha 21 de enero de 2020, de la Oficina de Organización y Modernización y el Informe N° 0165-2020-MTPE/4/8 de fecha 23 de enero de 2020, de la Oficina General de Asesoría Jurídica.

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, el Estado defiende el interés de los usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información respecto a los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado;

Que, 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;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, teniendo como Objetivo Específico 4: “Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas”;

Que, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene bajo su ámbito entre otros medios a la Gestión por Procesos, el cual establece que las entidades públicas disponen de herramientas de gestión de calidad y forman acciones con el fin de 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 una herramienta de política pública fundamental para guiar de manera clara y con visión de largo plazo la implementación, desarrollo y gestión 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 para el desarrollo sostenible, a través de la orientación y articulación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad”, asimismo, se estructura sobre la base de cuatro ejes de política que responden a los objetivos específicos: (i) fortalecimiento institucional, (ii) cultura para la calidad, (iii) servicios vinculados con la infraestructura de la calidad y (iv) producción y comercialización de bienes y/o servicios con calidad;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, precisando 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 de servicios para mejorar la calidad de atención al ciudadano, y dispone como responsables a todas las entidades públicas para su cumplimiento;

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 Carta de Servicios como un documento mediante el

cual, el que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo informa a los usuarios los servicios que brinda, los derechos y obligaciones que les asisten y los compromisos para asegurarles una atención de calidad; además de contribuir a la mejora continua de los servicios que el Ministerio brinda a los usuarios;

Que, el literal h) del artículo 117° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 019-2019-TR y Resolución Ministerial 285-2019-TR, 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 de formación profesional, a fin de que responda a las necesidades del Sector Empresarial y del Mercado de Trabajo, así como los servicios de orientación laboral y ocupacional;

Que, 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 Servicios de Orientación Vocacional e Información Ocupacional – SOVIO actualizada, la cual recoge el compromiso de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana para atender dicho servicio de forma eficiente y oportuna, por ello resulta necesaria su aprobación;

Con los informes favorables emitidos por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, así como la Oficina General de Asesoría Jurídica; y, con el visto bueno de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana y, en uso de las atribuciones conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Aprobar la actualización de la Carta de Servicios denominada: Carta de Servicios de Orientación Vocacional e Información Ocupacional - SOVIO, que, como anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2º.-** 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)).



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

*“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”*

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

## **REGISTRESE Y COMUNIQUESE**

H.R I-212597-2019

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<https://app.trabajo.gob.pe/sigdoc-ext/>" e ingresando la siguiente clave: XSY3ZU1