



AENOR



Servicio
Certificado

Carta de servicios

ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

EL PERÚ PRIMERO

Objetivos

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 preparar a los jóvenes para realizar una adecuada elección de su carrera profesional de acuerdo a su perfil, así como conocer el comportamiento del mercado laboral y las opciones que existen en la Región Lima Metropolitana.

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 de Sovio. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución.



Datos 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 60 00, anexo 1034 y 1047
Responsables:	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. Asimismo, se puede realizar dentro de las oficinas del Centro de Empleo como en espacios de organizaciones públicas o privadas que la soliciten, como colegios, academias, empresas, ONG, entre otros.

Información de contacto

Oficinas:	Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral - Sub Dirección de Registros Administrativos y de Formación Profesional y Capacitación Laboral.
Central telefónica	630 60 00, anexos 1034 y 1047
E-mail:	orientacionvocacional@trabajo.gob.pe
Dirección:	Centro de Servicios Laborales, av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María.
Horario de atención:	De lunes a viernes de 7 a. m. a 5 p. m. Sábados de 9 a. m. a 1 p. m. (horario corrido)

Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Ser orientado claramente sobre el Sovio y sus beneficios.
- Confidencialidad de la información proporcionada.
- Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad que requieran información del servicio.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.

Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

- Presentar el Documento Nacional de Identidad y/o carné de extranjería.
- Mostrar una conducta respetuosa hacia los consultores del servicio del Sovio.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del Sovio.
- Declarar 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° 109-2012-TR, que aprueba la Directiva General N° 002-2012-MTPE/3/18 “Lineamiento para la atención de los usuarios de la Ventanilla Única de Promoción del 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° 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 No 019-2013-MTPE-3, que aprueba la Directiva General No 01-2013-MTPE/3/19 “Directiva General del servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo”.
- Ley No. 27408, modificada por Ley No. 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Resolución Ministerial N° 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”.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM “Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 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.
- Resolución Ministerial N° 031-2018-TR, establece 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.
- Memorandum N° 75-2017-MTPE/1/20.2, con el cual se autoriza la denominación de Centro de Servicios Laborales.

Participación del usuario

La presente carta de servicios será revisada al menos cada dos años. La versión que se obtenga será prepublicada 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 calendario desde la fecha de prepublicación, formulen sus opiniones en el correo electrónico orientacionvocacional@trabajo.gob.pe. El mismo plazo será utilizado en caso el ministerio decidiera modificar la carta de servicios antes del tiempo planteado.

Los usuarios podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de sugerencias mediante el correo electrónico orientacionvocacional@trabajo.gob.pe.



Documento de aprobación de la Carta de Servicio

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N° 22-2015-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	6 abril de 2017

Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N° 23-2017-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	24 agosto de 2017

Versión	Tercera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N° 0010-2020-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	12 de febrero de 2020

Compromisos de Calidad

1

El tiempo de espera para recibir la información y orientación del Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional, de forma presencial y a través de las ventanillas del servicio, no superará los diez minutos, luego de generado el ticket.

2

Emitir el informe confidencial del Sovio a los jóvenes participantes en un plazo máximo de siete días hábiles contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las sedes del MTPE.

3

Programar y emitir respuesta¹ a las solicitudes de las organizaciones que requieran el servicio de orientación vocacional, en un plazo máximo de cinco días hábiles posteriores a su recepción.

4

Emitir los informes confidenciales del Sovio a los jóvenes de las organizaciones que solicitaron el servicio, en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las organizaciones.

5

Lograr un nivel de satisfacción por el servicio brindado mayor o igual al 90 %.

Indicadores de Calidad

1

El tiempo máximo de espera deberá ser menor o igual a diez minutos.

2

Siete días hábiles para la emisión del informe confidencial del Sovio a jóvenes de las sedes del MTPE.

3

Solicitudes atendidas dentro del plazo establecido de cinco días hábiles.

4

Treinta días hábiles de emisión de informes confidenciales del Sovio a jóvenes de organizaciones.

5

El porcentaje de usuarios satisfechos deberá ser mayor o igual a 90%.

¹La respuesta se hará a través de oficios o correos electrónicos dirigidos a los representantes de las organizaciones.

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 en la sede central, así como en el Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional.

Asimismo, nuestros colaboradores conocen la carta de servicios en reuniones internas e intranet institucional y periódicos murales.

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 www.gob.pe/mtpe

Medidas de Subsanación

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente carta de servicios, el responsable del servicio remitirá una comunicación electrónica al joven afectado u organización afectada, detallando los motivos que originaron el incumplimiento, las acciones tomadas al respecto y las disculpas del caso.

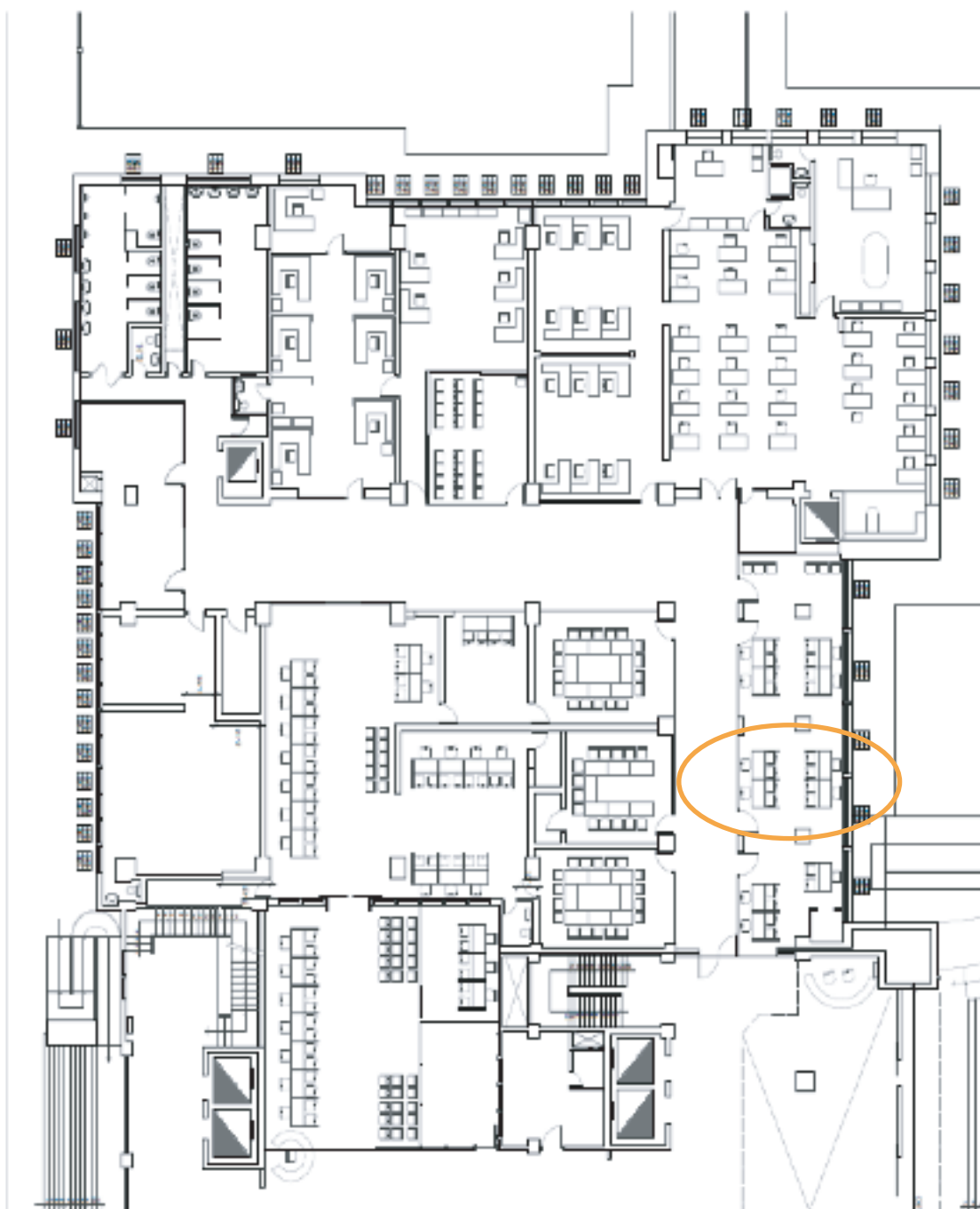
Sugerencias y Reclamos

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. La atención de los reclamos se efectuarán en el Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO) en un plazo de 30 días hábiles.

Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico orientacionvocacional@trabajo.gob.pe

ANEXO 2

Plano de ubicación del servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional.





Av. Salaverry 655, Jesús María
Teléfono: 630 60 00

Síguenos en:

