

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 1 de 47

<b>ELABORADO POR:</b> Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Organización y Modernización	<b>APROBADO POR:</b> Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral
<b>Fecha:</b> Marzo 2024	<b>Fecha:</b> Marzo 2024	<b>Fecha:</b> Marzo 2024
Firma:  <b>Julissa Magaly Vitteri Guevara</b> Coordinadora del Servicio de Absolución de Consultas Laborales	Firma:  <b>Cecilia Roxana Villanueva Agüero</b> Jefa de la Oficina de Organización y Modernización	Firma:  <b>Ana Cecilia Torres Mendoza</b> Directora(e) de la Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral
	Firma:  <b>Jessica López Salcedo</b> Especialista en Modernización en Oficina de Organización y Modernización	

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 2 de 47

## Contenido

<b>1. Objetivo</b>	5
<b>2. Alcance</b>	5
<b>3. Bienvenida</b>	5
<b>4. Visión y Misión del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.</b>	5
<b>5. Política de la calidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.</b>	6
<b>6. Estructura Funcional</b>	6
<b>7. Entrega de documentación</b>	7
<b>8. Detalle de actividades que tendrá a su cargo</b>	8
<b>8.1 Del Coordinador del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales</b>	8
<b>8.2 Del Consultor Laboral del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales</b>	9
<b>9. Del servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales</b>	10
<b>9.1 Objetivos del servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales.</b>	10
<b>9.2 Encuesta de satisfacción del servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales.</b>	10
<b>9.3 Evaluación de desempeño del servicio de absolución telefónica.</b>	10
<b>9.4 Protocolo de absolución telefónica de consultas laborales</b>	11
<b>9.4.1 Casos particulares durante la llamada</b>	12
<b>9.4.2 Frases tipo</b>	12
<b>9.5 Protocolo de absolución telemática de consultas laborales</b>	13
<b>9.6 Protocolo de absolución de consultas laborales con hoja de ruta</b>	15
<b>9.7 Protocolo de absolución redes sociales (Facebook) de consultas laborales</b>	17
<b>9.8 Respuestas tipo de Consultas Laborales</b>	18
<b>9.9 Acceso al sistema de absolución telefónica de consultas laborales</b>	20
<b>9.10 Acceso al sistema de absolución telemática de consultas laborales</b>	24
<b>10. Definiciones</b>	28

	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 3 de 47

## INTRODUCCION


El presente Manual de Inducción del Servicio de Absolución de Consultas Laborales, ha sido elaborado con el objeto de proporcionar a los nuevos consultores del servicio, las pautas y herramientas que les permitirán conocer y gestionar los servicios brindados por la Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral; y, a su vez, desarrollar funciones y actividades dentro del ámbito de sus competencias, facilitando su adaptación al entorno laboral.

La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral, tiene dentro de sus facultades absolver consultas laborales sobre aplicación inmediata de la normativa laboral en el ámbito de la actividad privada y sobre los procedimientos del TUPA que se tramitan ante el MTPE; así como, brinda orientación sobre los servicios a su cargo; asumiendo el compromiso de atender las preguntas de los usuarios en forma oportuna y eficiente. Para lo cual, se han establecido los siguientes mecanismos de atención de consultas laborales:

- Atención Telefónica (Vía Línea Gratuita 0-800-1-6872)
- Atención Telemática (Vía página web del Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo)
- Atención de Consultas Laborales con Hoja de Ruta (Vía presentación de consulta por mesa de partes presencial o virtual)
- Atención de consultas vía Facebook (institucional)

El **Servicio de Absolución de Consultas Laborales** a través de los distintos mecanismos establecidos por La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral está destinado a:

- Responder consultas sobre la legislación aplicable al régimen laboral de la actividad privada.
- Orientar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa de Trabajo o sobre algún servicio a cargo de ésta.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 4 de 47

## 1. Objetivo

Ser una herramienta de orientación para el trabajador que inicia actividades laborales en el Servicio de Absolución de Consultas Laborales de La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral de la Dirección General de Políticas para la Promoción de la Formalización Laboral e Inspección del Trabajo.

## 2. Alcance

Se proporciona a todo aquel personal que ingresa a laborar en el Servicio de Absolución de Consultas Laborales de La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral de la Dirección General de Políticas para la Promoción de la Formalización Laboral e Inspección del Trabajo.

## 3. Bienvenida


Con ocasión de la incorporación del nuevo personal y con la finalidad de darle a conocer el entorno laboral en el que desarrollará sus funciones y actividades, La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral de la Dirección General de Políticas para la Promoción de la Formalización Laboral e Inspección del Trabajo ha elaborado el presente Manual, que contiene información relevante para una adecuada gestión de las labores asignadas, ya que a partir de este momento forma parte de esta Dirección.

Estamos seguros que con su responsabilidad, compromiso y disciplina, día a día logrará sus metas y objetivos laborales, los que, aunados al apoyo y participación de todos los que integramos Dirección de Promoción de la Formación Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral, coadyuvarán para alcanzar nuestra misión.

## 4. Visión y Misión del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

### MISION

Promover empleo decente y productivo, así como el cumplimiento de los derechos laborales y fundamentales de la población, a través del fortalecimiento del diálogo social y, la empleabilidad y protección de los grupos vulnerables, en el **marco** de un modelo de gestión institucional centrado en el ciudadano.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 5 de 47

## VISION

Ciudadanía altamente empleable, protegida en sus derechos laborales, que se desenvuelve en un entorno que contribuye al desarrollo sostenible e inclusivo del país, el cual garantiza el empleo digno y productivo, la práctica de relaciones laborales armoniosas y de responsabilidad social.

## 5. Política de la calidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.


El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es el organismo rector en materia de trabajo y promoción del empleo. Asume el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de Ciudadanos, Trabajadores y Empresas en el ámbito de los derechos socio laborales la promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento mediante el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua de sus procesos para contribuir al desarrollo socioeconómico del país con eficiencia, idoneidad, transparencia, responsabilidad y en un marco democrático de permanente diálogo social.

Con este propósito nos comprometemos como entidad pública a dedicar nuestros mejores esfuerzos y recursos para promover entre nuestros miembros los siguientes valores institucionales:

- **Respeto:** Mostrar consideración y buen trato a los miembros del MTPE y a nuestros/as ciudadanos/as.
- **Probidad:** Actuar con rectitud, honradez y honestidad, promoviendo la satisfacción de los intereses generales de la ciudadanía y de los/as usuarios/as del Ministerio.
- **Eficiencia:** Desarrollar las funciones en el menor tiempo posible, optimizando el uso de recursos disponibles del MTPE.
- **Responsabilidad:** Disposición y diligencia en el cumplimiento de funciones de forma oportuna. Ante situaciones extraordinarias, el servidor público puede realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.
- **Vocación de servicio:** Disposición permanente para dar oportuna y esmerada atención a los miembros del MTPE y a la ciudadanía.
- **Transparencia:** Trabajar de forma responsable y ética, administrando la información correctamente y comunicando el quehacer institucional.


## 6. Estructura Funcional

Para el desempeño de sus funciones, La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral de la Dirección

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 6 de 47

General de Políticas para la Promoción de la Formalización Laboral e Inspección del Trabajo se organiza en la forma siguiente:



 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 7 de 47

## 7. Entrega de documentación


Con el objeto de conocer las atribuciones de La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la atención del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales, se hace llegar mediante correo electrónico al consultor laboral, los enlaces de acceso a los siguientes documentos de gestión que se encuentran colgados en la página web del MTPE y/o se adjunta los siguientes documentos:

1. Manual de Inducción.
2. Manual de preguntas frecuentes.
3. Política de la Calidad del MTPE.
4. Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del MTPE.
5. Carta de Servicios de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales.
6. Procedimiento específico de servicio de absolución telefónica de consultas laborales (PE-SAT-01).
7. Formato de atención de consultas laborales via telefónica en caso de contingencia (F-PE-SAT-01-01)
8. Procedimiento específico de servicio de absolución telemática de consultas laborales (PE-SAT-02).
9. Procedimiento de servicio de absolución de consultas laborales con hoja de ruta (PE-SAT-06).
10. Procedimiento específico de medición y seguimiento del servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales (PE-SAT-03).
11. Procedimiento específico de capacitación interna a los consultores del servicio de absolución de consultas laborales (PE-SAT-04).
12. Procedimiento específico de reconocimiento al consultor del mes (PE-SAT-05).
13. Instructivo para el registro de pausas e incidentes (IT-SAT-01)
14. Instructivo de respuestas por unificación de criterios en el servicio de absolución de consultas laborales (IT-SAT-05)

## 8. Detalle de actividades que tendrá a su cargo

### 8.1 Del Coordinador del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales

- a. Monitorear y evaluar las respuestas efectuadas por los consultores del servicio de absolución de consultas laborales.
- b. Verificar el cumplimiento de los protocolos del servicio de absolución de consultas laborales.
- c. Coordinar y participar de las reuniones para unificar los criterios técnicos normativos laborales entre los consultores del servicio de absolución de consultas laborales.


 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 8 de 47

- d. Formular informes técnicos sobre desempeño de los consultores cuando les sea solicitado.
- e. Coordinar capacitaciones trimestrales para los consultores del servicio de absolución de consultas laborales.
- f. Realizar el análisis cualitativo y cuantitativo del servicio de absolución de consultas, así como del personal asignado a dicho servicio cuando le sea requerido.
- g. Coordinar el mantenimiento del sistema y equipo del Call Center, así como proponer mejoras para el mejor desarrollo del servicio.
- h. Elaborar los informes de gestión mensual y trimestral, relacionados con el servicio de absolución de consultas.
- i. Velar por el cumplimiento de los compromisos y metas establecidos en la carta de servicios y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 publicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- j. Atender las auditorías internas y externas realizadas al Servicio de Absolución de Consultas Laborales.
- k. Velar porque en el período de un trimestre, no se presenten más de 3 queja o reclamos sobre el servicio brindado.
- l. En caso de incumplimiento de los objetivos de calidad de Carta de Servicio y/o ISO 9001, la coordinación tomará las medidas preventivas y correctivas según sea el caso.

## **8.2 Del Consultor Laboral del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales**

- a. Atender y responder a las consultas laborales que ingresan al Servicio de Absolución de Consultas Laborales mediante sus distintos canales: telefónico, telemático, redes sociales (Facebook) u hoja de ruta, según se le sea asignado, siguiendo los protocolos de atención regulados en este manual.
- b. Reportar y registrar las pausas e incidencias que se presenten durante la prestación del servicio de acuerdo al instructivo aplicable (IT-SAT-01), el cual se llevará en documento digital mediante drive compartido. Asimismo, debe hacerse seguimiento de la pausa y/o incidencia hasta que ésta sea resuelta.
- c. Participar de las reuniones para unificar criterios técnicos laborales.
- d. Tratar con respeto a los usuarios, así como a sus compañeros de trabajo.
- e. Mantenerse permanentemente informado sobre la normativa laboral vigente.
- f. Asistir a las capacitaciones que sean programadas, así como a las reuniones de coordinación que se le cite.
- g. Los consultores laborales asignados al servicio telefónico deberán conectarse a la plataforma en los horarios asignados para cada turno,



 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 9 de 47

durante la totalidad del periodo de su jornada. Para tomar sus alimentos u otro motivo de pausas, deberá marcar la pausa en la plataforma. No deberá desconectarse del servicio sino hasta terminar su jornada de trabajo.

- h. Procurar responder la consulta telefónica en un tiempo máximo de 4.5 minutos.
- i. Considerar que el tiempo de espera para la atención telefónica no debe durar más de 3 minutos y 30 segundos.
- j. Atender un mínimo de 85 consultas telefónicas cuando se realiza atención telefónica en una jornada completa exclusiva. En el caso de contar con pausas, la cantidad mínima de consultas telefónicas serán proporcionales a las horas efectivas laborales. Los(as) consultores(as) asignados(as) a absolver consultas laborales con hoja de ruta, redes sociales y/o telemáticas deberán atender un mínimo de consultas telefónicas proporcionales al tiempo asignado a la línea telefónica, en el caso que se requiera.
- k. En el caso de contingencia por fallas en los sistemas, sea telefónico o telemático, se procederá conforme lo regulado en los procedimientos específicos de absolución de consultas laborales.
- l. Derivar las llamadas al sistema de encuestas.

## **9. Del servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales**

### **9.1 Objetivos del servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales.**

Responder consultas sobre la legislación aplicable al régimen laboral de la actividad privada.


Orientar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa de Trabajo o sobre algún servicio a cargo de ésta.

### **9.2 Encuesta de satisfacción del servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales.**

Un mecanismo para recoger la satisfacción del usuario es a través de encuestas de satisfacción. El resultado de estas encuestas permite saber si el servicio de consultas laborales se brinda de acuerdo a los estándares establecidos.

Para ello, se deben seguir las directrices establecidas en el procedimiento de medición y seguimiento (Procedimiento PE-SAT-03).

### **9.3 Evaluación de desempeño del servicio de absolución telefónica.**

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 10 de 47

Con la finalidad de establecer una cultura de mejora continua, el servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales lleva a cabo una revisión de indicadores de desempeño y rendimiento de consultas que se absuelven a través de la línea gratuita y consultas a través del sistema telemático.

La evaluación se basa en 3 variables para ofrecer un servicio eficaz y eficiente:

- ✓ Cantidad de consultas atendidas por consultor laboral
- ✓ Calidad de la atención respecto a la escucha de audios, revisión de consultas laborales con hoja de ruta, telemáticas y/o de redes sociales donde se evaluará: protocolo, cordialidad al hablar o escribir, conocimiento del tema, manejo del tiempo – capacidad de síntesis, entre otros.
- ✓ Calidad de la atención respecto a la percepción de los usuarios según las encuestas de satisfacción, tomando en cuenta la cantidad de encuestas con mayor índice de calificación y la cantidad de encuestas por consultor.

Según estas variables se evalúa el servicio brindado mensualmente y producto de ello La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral emite una Carta de Reconocimiento al mejor consultor del mes (Procedimiento PE-SAT-05).

#### **9.4 Protocolo de absolución telefónica de consultas laborales**

El protocolo tiene como objetivo uniformizar la atención que se brinda a los usuarios mediante la línea gratuita 0800-16872. En este sentido, recibida la llamada del usuario, el servidor deberá seguir los siguientes pasos:

##### **PASO 1: Saludo**

El servidor saludará al usuario conforme al siguiente texto:


*“Buenos días (tardes), le saluda (nombre y apellido del servidor). ¿Me brinda su nombre, apellido y ciudad de la que llama por favor?... [Respuesta del usuario]... ¿Me brinda su número de documento de identidad? [Respuesta del usuario]... ¿Cuál es su consulta señor(ita) (nombre del usuario)?”*

Cuando salude, sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.

##### **PASO 2: Registro de Datos**

Simultáneamente al saludo, el consultor registrará en el sistema los siguientes datos:

- a) Identificación del usuario (nombre y apellido)
- b) Situación de la consulta (resuelta, derivada a otro servidor o pendiente)

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 11 de 47

- c) Sexo
- d) Ciudad de la que llama
- e) Observación
- f) Tema de la consulta
- g) Tipo de documento de identidad
- h) Documento de identidad

### **PASO 3: Durante el Servicio**

Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción y sobre todo la educación. Sin embargo, no se debe entablar conversaciones muy casuales, o íntimas, que afecten la productividad de la consulta que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención. Se promoverá un dialogo que haga sentir al ciudadano bienvenido y cómodo para realizar la consulta.

El consultor debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el usuario:

- Dejar en todo momento que la persona se exprese y sienta a gusto. No interrumpir la conversación del usuario. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de expresar su consulta.
- Ser puntual en sus respuestas, evitando ser cortante.
- Evitar contestar con otras preguntas.
- Comunicarse en lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- Conseguir en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada.
- No interrumpa la consulta para atender llamadas por celular o teléfono fijo de índole personal.
- En caso de no tener una solución inmediata, se busca apoyo, pero siempre teniendo la premisa que toda consulta debe ser respondida.

### **PASO 4: Despedida**


- Agradezca al ciudadano su llamada “Gracias por llamar al Ministerio de Trabajo, que tenga un buen día / una buena tarde”.
- Pedir al ciudadano que no corte ya que se le derivará la llamada al sistema de encuestas.

En ningún caso, el servidor podrá cortar la comunicación telefónica intempestivamente.

#### **9.4.1 Casos particulares durante la llamada**

En caso de ser necesario dejar a un usuario en espera:

- Informe al usuario el motivo por el cual va a ponerlo en espera.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 12 de 47

- No deje al usuario por más de 30 segundos en espera. De ser necesario, retome el llamado informando al usuario la causa de la espera y se indicara que se llamara al usuario a la brevedad.
- Cuando retome el llamado, comience siempre con el nombre del usuario de la siguiente manera: Disculpe la espera Sr. /Srta. (nombre del usuario).

#### 9.4.2 Frases tipo

- Para el usuario alterado por su situación laboral:

“Entiendo su malestar, sin embargo, le agradecería que se calme para poder atenderlo mejor”.

- Para el usuario molesto por los problemas técnicos de los registros en línea que ofrece la página web del MTPE:

“Por este momento, el sistema está sobrecargado, por favor, le pido que intente el registro en el transcurso del día”.

- Para el usuario que no formula su consulta de forma clara:

“Disculpe, para brindarle una respuesta precisa, le voy hacer las siguientes preguntas”.

“Por favor, podría contarme detalladamente lo que le sucedió”.

- Para el usuario que interrumpe la respuesta del consultor:

“Disculpe, me gustaría darle mi respuesta sin interrupciones”.

- Para el usuario que, luego de obtener una respuesta, formula otra pregunta que implica que la llamada dure más de tres minutos:

“Sr. /Srta., habiendo sido absuelta su pregunta, le rogamos darle la oportunidad a los demás usuarios para que puedan formular la suya. Estaremos atentos a su próxima llamada”.


- Para el usuario que realiza una segunda llamada y formula la misma consulta:

“Sr. / Srta., le agradezco haberse comunicado de nuevo con nosotros. Dígame por favor, cuál es su duda sobre la respuesta que se le fue brindada”.

- Para el usuario cuya consulta exige una atención personalizada:

“Su consulta merece un análisis más detallado, por lo que le invito acercarse a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en...(se debe brindar dirección, piso y oficina de la dependencia correspondiente). Allí, recibirá una atención especializada”.

- Para el usuario que solicita información de la que no se dispone:

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 13 de 47

“Estimado señor/señorita, la información que usted solicita puede obtenerla dirigiéndose a... / llamando al... A través de esta línea, sólo respondemos consultas sobre la legislación laboral”.

- Para el usuario que formula una consulta sobre la legislación aplicable al régimen laboral público

“Nos encantaría asesorarlo, pero las consultas sobre el régimen laboral público las responde SERVIR. Por favor, llame al siguiente número telefónico... (Se debe brindar el número telefónico de SERVIR)”.

### 9.5 Protocolo de absolución telemática de consultas laborales

El presente protocolo tiene como objetivo uniformizar la atención que se brinda a los usuarios a través del portal institucional del MTPE (link: <https://apps.trabajo.gob.pe/telematica-admin/app/index.html#/app/consultas-respondidas>)

Cuando el servicio lo requiera el Coordinador de los servicios de Absolución de Consultas Laborales, designará uno o más consultores para la absolución de consultas telemáticas.

Para absolver las preguntas web, el servidor deberá seguir los siguientes pasos:

#### **PASO 1: Selección de la pregunta a responder**

Una vez que el consultor ingresa al sistema de absolución telemática de consultas laborales (ver guía de acceso), éste deberá seleccionar la pregunta a responder según su fecha de recepción (orden de llegada). Por ningún motivo, se podrá eliminar pregunta alguna, excepto cuando se trate de una pregunta repetida, formulada por el mismo usuario el mismo día.

#### **PASO 2: Acción “responder consulta”**


Una vez seleccionada la pregunta, el consultor deberá elegir, dentro del menú de opciones, la acción “Responder Consulta”.

#### **PASO 3: Respuesta precisa**

El consultor empezará su respuesta con el siguiente texto: “Estimado Sr. (Srta.) (Colocar apellido), con respecto a la consulta formulada, le informamos lo siguiente:”

A partir del siguiente párrafo, el servidor absolverá la consulta de forma clara y concisa, de acuerdo con la legislación laboral vigente. En todo momento, deberá emplearse un lenguaje formal y respetuoso.

En caso la pregunta sea confusa, el consultor solicitará al usuario que reformule su consulta a fin de brindarle una respuesta precisa (la

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 14 de 47

reformulación de la pregunta ingresa como una nueva consulta). De igual manera, si el usuario efectúa una consulta que no puede resolverse por vía telemática, el consultor informará al usuario sobre la dependencia a la que puede acudir o llamar para obtener una respuesta. (Ver respuestas tipo).

#### **PASO 4: Despedida**

Al culminar la respuesta, el consultor deberá informar al usuario que también puede realizar consultas laborales llamando gratuitamente al número 0800-1-6872.

Finalmente, el consultor deberá despedirse de manera formal y cortés. A tal efecto, utilizará frases como “atentamente”, “quedo a su disposición” y similares, luego de ello, colocará su nombre y apellido y, a renglón seguido, la frase “Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral”.

### **9.6 Protocolo de absolución de consultas laborales con hoja de ruta**

Mediante el presente protocolo se establece el procedimiento para la absolución de consultas laborales con hoja de ruta, efectuadas por los usuarios respecto a la normativa laboral.

Las consultas recibidas deberán cumplir con el siguiente procedimiento:

#### **PASO 1: Presentación**


Todas las consultas recibidas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre y apellido completo del solicitante.
- Nombre de la Razón social o de la entidad en caso de ser un empleador persona jurídica, o de la organización sindical o empresarial.
- Numero de documento de identidad (D.N.I, RUC, CE, Pasaporte)
- Correo electrónico
- Domicilio en donde se remitirá la respuesta a la consulta
- Pregunta sobre la normativa laboral redactada de manera precisa y clara.

La consulta laboral con hoja de ruta, debe ser presentada por el usuario interesado en la mesa de partes del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, sea física o virtual.

#### **PASO 2: Derivación de la Consulta**

La Oficina de trámite documentario deriva la consulta a La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral para su absolución.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 15 de 47

La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral recibe la consulta y la deriva al consultor laboral asignado por el coordinador del servicio de absolución de consultas laborales para la atención respectiva.

### **PASO 3: Absolución de la consulta**

El coordinador del servicio de absolución de consultas revisará la consulta y designará al consultor laboral que contestará la consulta.

El consultor laboral tiene 05 días para dar respuesta a la consulta laboral con hoja de ruta, entregando el proyecto de respuesta al coordinador quien la revisará y dará su visto bueno.

En un plazo de 5 días hábiles de recibida la respuesta a la consulta laboral, con el visto bueno del coordinador, y adjuntando el proyecto de carta de respuesta de la consulta, ésta será remitida al director de la Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral para su conformidad.

El director de La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral remitirá el formato con la consulta absuelta a la secretaría de la Dirección quien, a su vez, remite la respuesta mediante Sistema de Trámite Documentario a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria para que notifique al usuario interesado.


Las respuestas a la consulta deben ser meramente orientadoras y no deben resolver casos específicos o emitir opinión sobre la legalidad de sentencias judiciales, convenios colectivos y pronunciamientos administrativos, debiendo centrarse en los alcances de la legislación laboral vigente.

### **PASO 4: Comunicación de la consulta absuelta.**

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria es la responsable de notificar al usuario la respuesta a la consulta laboral formulada con hoja de ruta.

En caso que la comunicación señalada sea devuelta por no encontrarse el domicilio o no querer ser recibido, se procederá a archivar el documento con sus antecedentes.

El solicitante puede recoger la consulta absuelta en la secretaría de La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral presentando su documento de identidad y firmando el acta de entrega del oficio conteniendo el formato de absolución de consultas laborales. A través de Carta simple el solicitante puede delegar a otra persona el recojo de la respuesta a su consulta, siempre que se encuentre debidamente identificada, quedando el original de la carta en los archivos de la Dirección.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 16 de 47

El plazo máximo entre la presentación de la consulta por mesa de partes o la derivación de la consulta escrita por parte de otras oficinas o direcciones y la comunicación de la absolución al usuario es de 30 días hábiles.

**PASO 5: Registro de absolución de consultas laborales con hoja de ruta.**

El coordinador del servicio de absolución de consultas laborales deberá llevar un registro de las consultas laborales con hoja de ruta absueltas.

**9.7 Protocolo de absolución redes sociales (Facebook) de consultas laborales**

El presente protocolo tiene como objetivo uniformizar la atención que se brinda a los usuarios a través de las redes sociales del MTPE (Facebook), portal del MTPE y servicio telefónico.

Cuando el servicio lo requiera el Coordinador de los servicios de Absolución de Consultas Laborales, designará uno o más consultores para la absolución de consultas en redes sociales (Facebook) del MTPE.

Para absolver las preguntas en redes sociales, el servidor deberá seguir los siguientes pasos:

**PASO 1: Selección de la pregunta a responder**

Una vez que el consultor ingresa a las redes sociales (Facebook) del MTPE, éste deberá seleccionar la pregunta a responder según su fecha de recepción. Por ningún motivo, se podrá eliminar pregunta alguna.

**PASO 2: Acción “responder consulta”**

Una vez seleccionada la pregunta, el consultor dará respuesta a la consulta de manera breve y precisa.


**PASO 3: Respuesta precisa**

El consultor empezará su respuesta con el siguiente texto: “Estimado usuario, con respecto a la consulta formulada, le informamos lo siguiente:”

A partir del siguiente párrafo, el servidor absolverá la consulta de forma clara y concisa, de acuerdo con la legislación laboral vigente. En todo momento, deberá emplearse un lenguaje formal y respetuoso.

En caso la pregunta sea confusa, el consultor solicitará al usuario que reformule su consulta a fin de brindarle una respuesta precisa (la reformulación de la pregunta ingresa como una nueva consulta). De igual



 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 17 de 47

manera, si el usuario efectúa una consulta que no puede resolverse por el servicio, el consultor informará al usuario sobre la dependencia a la que puede acudir o llamar para obtener una respuesta. (Ver respuestas tipo)

#### **PASO 4: Despedida**

Al culminar la respuesta, el consultor deberá informar al usuario que también puede realizar consultas laborales llamando gratuitamente al número 0800-1-6872.

Finalmente, el consultor deberá despedirse de manera formal y cortés. A tal efecto, utilizará frases como “atentamente”, “quedo a su disposición” y similares, luego de ello, la frase “Dirección de Promoción de la Formación Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral”.

### **9.8 Respuestas tipo de Consultas Laborales**

- Cuando el usuario solicita el cálculo de sus beneficios sociales luego de extinguida la relación laboral.

*“Estimado Sr. (Srta.) (Colocar apellido), respecto a la consulta formulada, le informamos lo siguiente: A través de este medio no realizamos el cálculo de beneficios sociales. Le recomendamos acercarse a la sede del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en (especificar la sede de acuerdo con los datos consignados por el usuario) / a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en (colocar dirección exacta), portando sus boletas de pago, contrato de trabajo o carta de despido o renuncia. El horario de atención es .....” (Se recomienda apersonarse por la mañana).*

*Asimismo, puede generar una cita virtual a través de Servicios Virtuales del MTPE accediendo al siguiente enlace: <https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>”*


Es necesario precisarle que este servicio se presta una vez culminada la relación laboral.

- En caso de consultas sobre la legislación aplicable al régimen laboral público

*“Estimado Sr. (Srta.) (Colocar apellido), con respecto a la consulta formulada, le informamos lo siguiente: La absolución de consultas sobre la legislación aplicable al régimen laboral público, como el presente caso, está a cargo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil –SERVIR.*

*Puede formular su consulta a dicha entidad*

- i) Marcando el número 0800-10024

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 18 de 47

- ii) *A través de su Sistema de Consultas Electrónicas de la Ciudadanía – CECI, accediendo desde el siguiente enlace:  
[https://consultasexternas.servir.gob.pe/CECI/faces/registro/registro\\_consulta.xhtml](https://consultasexternas.servir.gob.pe/CECI/faces/registro/registro_consulta.xhtml) ; o*
- iii) *Acercándose a Pasaje Francisco de Zela 150 - Piso 10, Jesús María), de 09:15 a.m. a 11:15 a.m.”*

- En caso el usuario pregunte sobre oportunidades de empleo
  - Si la pregunta es imprecisa:

*“Estimado Sr. (Srta.) (Colocar apellido), con respecto a la consulta formulada, le informamos lo siguiente: Para conocer los puestos de trabajo que son ofertados por las empresas, puede acceder a través de la página web del Centro de Empleo del MTPE (<https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/>), allí podría encontrar un puesto que se ajuste a su perfil. Asimismo, puede acercarse al Centro de Empleo – Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo / de la Dirección Regional de Trabajo ubicada en Av. Salaverry 655 – Jesús María, portando su DNI original, currículum vitae, constancia de egresado, bachiller o título profesional, de tenerlo, y cualquier otro documento que considere relevante; el horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm (se recomienda apersonarse por la mañana)”.*


- En caso de que se sobre los beneficios laborales que corresponden al trabajador

*“Estimado Sr. (Srta.) (Colocar apellido), con respecto a la consulta formulada, le informamos lo siguiente: Los beneficios sociales que se cancelan al trabajador dependen del régimen laboral aplicable al empleador, quien puede estar en los siguientes regímenes laborales:*

*- Microempresa: si las ventas no superan las 150 UIT al año. Solo otorga 15 días de vacaciones al año, además de afiliar a sus trabajadores a EsSalud o al SIS.*

*- Pequeña empresa: si las ventas superan las 150 UIT pero no las 1700 UIT al año. Otorga 15 días de vacaciones, gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad (cada una equivalente al 50% de la remuneración mensual), y CTS (equivalente a 15 remuneraciones diarias por cada año de servicios). Asimismo, deben afiliar al trabajador a EsSalud.*

*- Régimen general: si no se registra en la REMYPE como Micro o Pequeña empresa, se encuentra en el régimen general. Otorgan 30*

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 19 de 47

*días de vacaciones, gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad (cada una equivalente a una remuneración mensual), y CTS (equivalente a 30 remuneraciones diarias por cada año de servicios). Asimismo, deben afiliarse al trabajador a EsSalud.*

*Para saber si su empresa se ha registrado en la REMYPE, le recomendamos hacer la consulta con el número de RUC de su empleador en el siguiente link*

*<https://apps.trabajo.gob.pe/consultas-remype/app/index.html>*

- En caso de consulta que no sea de índole laboral

*“Estimado Sr. (Srta.) (Colocar apellido), con respecto a la consulta formulada, le informamos lo siguiente: Si bien nos encantaría asesorarlo, le hacemos presente que sólo absolvemos consultas de índole laboral. Por tanto, le recomendamos formular su pregunta ante la entidad correspondiente (indicar datos de contacto, de ser posible).”*

- En caso de consultas contestadas fuera de plazo

*Estimado(a) Sr.....: Debido a inconvenientes....., no pudimos responder su consulta dentro del plazo establecido, por lo que pedimos las disculpas del caso. Respecto a la consulta formulada le informamos lo siguiente: ....*

- En caso de consultas complejas


*Estimado(a) Sr....., respecto a la consulta formulada, le informamos lo siguiente:*

*La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 004-2014-TR Art. 61 Inc. I, absuelve consultas laborales de trabajadores y empleadores sobre la normativa laboral. En tal sentido, solo somos competentes de brindar una orientación en normativa laboral, por lo que será necesario que envíe su consulta por mesa de partes a la Dirección General de Trabajo, siendo la Dirección encargada de emitir informes técnicos.*

## **9.9 Acceso al sistema de absolución telefónica de consultas laborales**

El consultor deberá acceder al sistema de absolución telefónica de consultas laborales para responder las consultas que se formulen a través de la línea gratuita 0800-16872, para el cual seguirá los siguientes pasos:

### **PASO 1**

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 20 de 47

En la bandeja de inicio de Google acceder al ícono “New Call Center 3.0”  
El servidor deberá hacer doble click en dicho ícono.



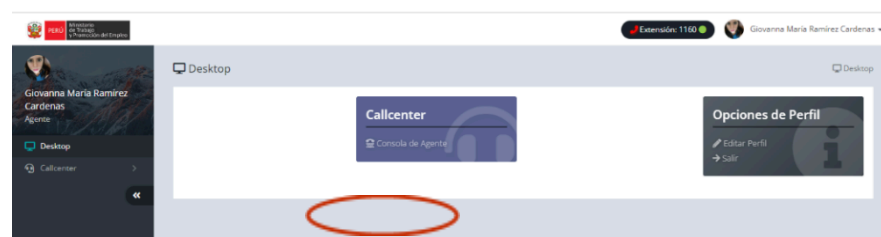
## PASO 2

Aparecerá la pantalla de inicio al sistema para colocar el correo electrónico (usuario) y el password del usuario. Para ingresar dar click en el botón celeste “INGRESAR”.




## PASO 3

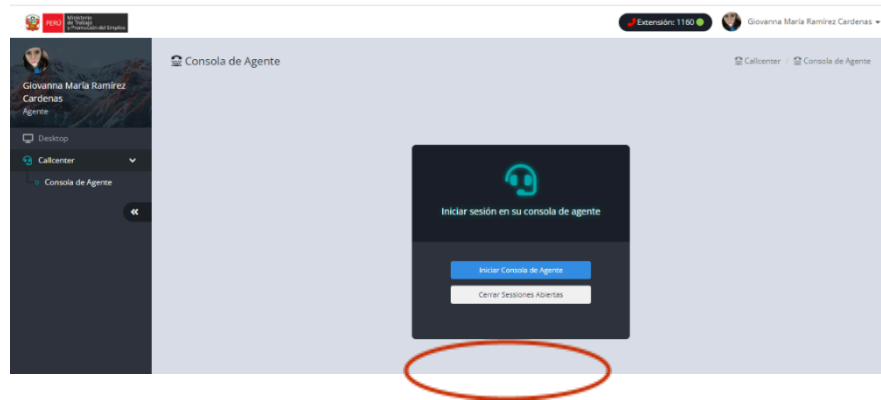
Automáticamente se redirige a la consola del agente de Call Center. Para ingresar a la consola, deberá dar click en “consola de agentes”



## PASO 4

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 21 de 47

Para ingresar a la consola del agente de Call Center, el consultor deberá dar click al botón celeste “iniciar consola de agentes”



### PASO 5

Una vez conectado a la consola de agentes, el consultor debe abrir el aplicativo X-Lite desde el escritorio de su computadora.



### PASO 6:

Aparecerá un dispositivo con apariencia de teléfono. Éste es el aplicativo mediante el cual se podrá recibir consultas.



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 22 de 47



### PASO 7


El consultor deberá volver a la ventana de “consola de agente” y durante la llamada, el consultor debe completar la ficha de datos del usuario que se habilita en la parte inferior y grabar los datos.

Formulario Atención	
Nombres	Carla Arbayta
Situación de la consulta	Respondido
Sexo	Femenino
Ciudad	Lima
Referencia	
Listado de Temas	RÉGIMEN LABORAL ESPECIAL DE
Documento	DNI
DNI	09882678
<input type="button" value="Guardar Atención"/>	

### PASO 8

Al culminar la atención de la llamada, el consultor derivará la llamada a la encuesta y presionará el botón “ENCUESTA”

### PASO 9

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 23 de 47

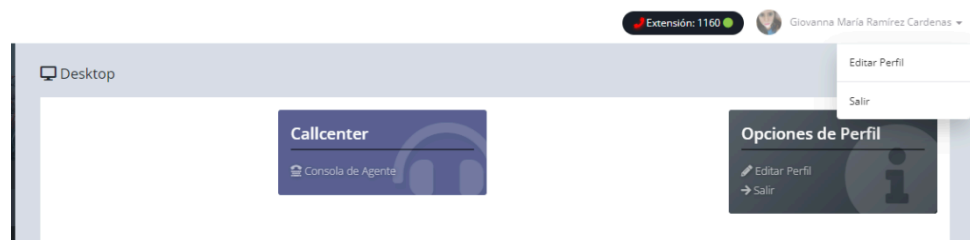
Cada vez que ingrese una nueva consulta telefónica, el consultor deberá repetir los pasos 7 y 8.

Finalizada la jornada de trabajo, el servidor se dirigirá al dispositivo con forma de teléfono, hará click derecho en el botón intermedio ubicado en la parte superior de aquel y seleccionará la opción “Exit”. Luego, cerrará todas las ventanas.



### PASO 10

Por último, el consultor se desconectará de la plataforma dando click a la opción “SALIR” que se ubica en la parte superior derecha de la pantalla.



## 9.10 Acceso al sistema de absolución telemática de consultas laborales

El consultor deberá acceder al sistema de absolución telemática de consultas laborales para responder las consultas que se formulen vía web, para el cual seguirá los siguientes pasos:

### PASO 1

Acceder a Internet e ingresar a la siguiente ruta web:  
<https://apps.trabajo.gob.pe/telematica-admin/app/index.html>

El consultor deberá colocar su nombre de usuario y contraseña, los cuales serán otorgados, previamente, por la Oficina de Informática. Luego, deberá pulsar el botón “Iniciar Sesión”.





## PASO 2:

Aparecerá una nueva ventana que da la bienvenida al consultor. En dicha ventana, se deberá ingresar a la opción “Consultas Respondidas”, que se encuentra en el MENÚ ubicado en el margen izquierdo de la pantalla.



## PASO 3:

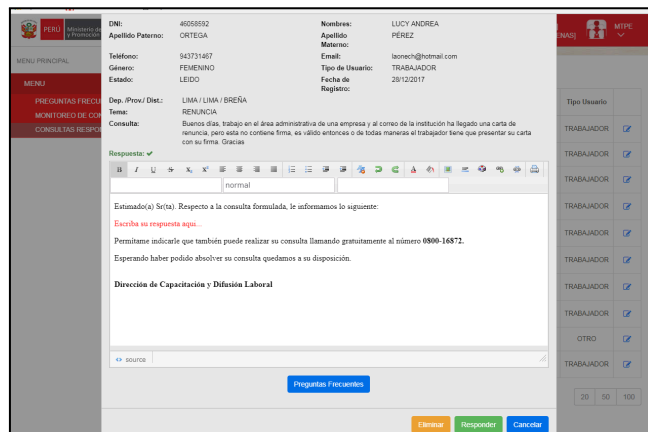
Una vez dentro del sistema de administración de consultas, el consultor deberá filtrar las consultas a responder según la fecha de recepción. Se accederá al contenido de aquella dándole click al ícono cuya imagen es un lápiz con un papel, que se encuentra al margen derecho de la pantalla.





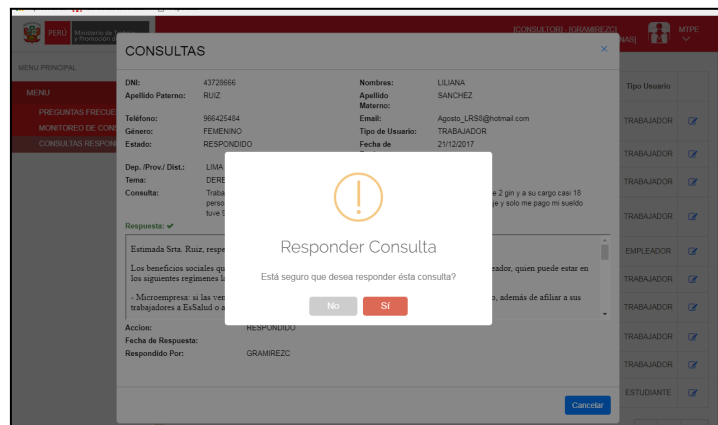
#### PASO 4:

El consultor deberá escribir la respuesta a la consulta y luego pulsar la opción “Responder”.



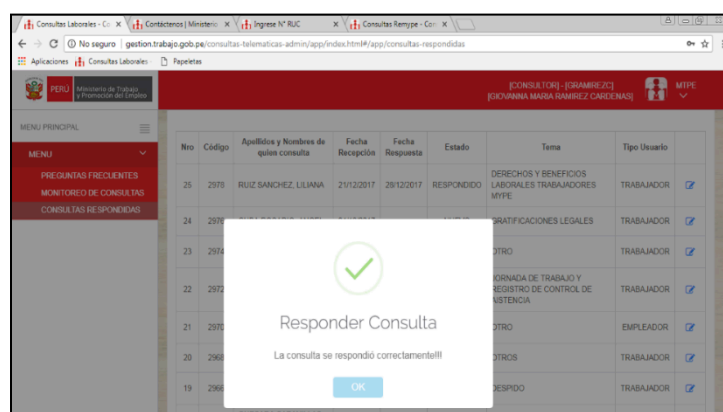
#### PASO 5:

Automáticamente, se habilitará una ventana de advertencia haciendo la pregunta “¿Está seguro que desea responder esta consulta?”. A lo que el consultor deberá responder en la opción “SI”.



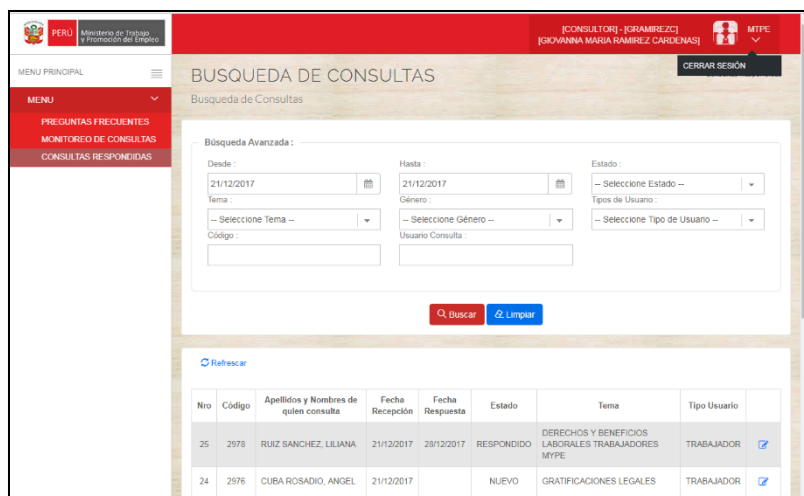
#### PASO 6:

Automáticamente aparecerá una ventana de conformidad de envío de la consulta, a lo que el consultor deberá dar click en “OK”.



## PASO 7:

Para absolver nuevas consultas, el consultor deberá seguir nuevamente los pasos del 5 al 8 de la presente guía. Para finalizar la sesión, deberá pulsar el botón “Cerrar Sesión”, el cual se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla.



Nro	Código	Apellidos y Nombres de quien consulta	Fecha Recepción	Fecha Respuesta	Estado	Tema	Tipo Usuario
25	2978	RUZ SANCHEZ, LILIANA	21/12/2017	28/12/2017	RESPONDIDO	DERECHOS Y BENEFICIOS LABORALES TRABAJADORES MYPE	TRABAJADOR
24	2976	CUBA ROSADIO, ANGEL	21/12/2017		NUEVO	GRATIFICACIONES LEGALES	TRABAJADOR

## 10. Definiciones

**Consultas telefónicas:** Preguntas realizadas a través de la línea gratuita 0800-1-6872 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.


**Consultas telemáticas:** Preguntas realizadas a través de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

**Consultas Laboral con Hoja de Ruta:** Preguntas realizadas a través de oficios dirigidos a la Dirección de Difusión y Capacitación Laboral, ingresada por mesa de partes del Ministerio.

**Consultas a través de Redes sociales (Facebook):** Preguntas realizadas a través de las Redes Sociales (Facebook) institucional del Ministerio.

**Protocolo:** Guía o manual de atención que utiliza el Consultor Laboral para prestar un servicio de absolución de consultas.

**Consultor Laboral:** Persona encargada de absolver las consultas que realiza la ciudadanía a través de la línea gratuita o vía web.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 27 de 47

**Usuario:** Ciudadanos y jóvenes, trabajadores y empresas, servidores del MTPE, entre otros.

**Servicio:** Procedimiento generado por un conjunto de actividades desarrolladas de forma organizada dentro del MTPE para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

**Carta de Servicios:** Documento escrito por el que el MTPE informa a los usuarios los servicios que brinda, los derechos y obligaciones que les asisten y los compromisos que asume para asegurarles una atención de calidad. Es una herramienta de calidad que ayuda en la mejora continua de los servicios que el Ministerio brinda a los usuarios.

**Expectativas:** Calidad del servicio esperada por el usuario del MTPE, de acuerdo con sus necesidades, experiencias previas y deseos.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entrada (inputs) en elementos de salida (outputs).

**Satisfacción:** Percepción del usuario sobre el grado en que el MTPE brinda un servicio para cubrir sus expectativas.


**Indicador:** Conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o procedimiento del MTPE.

**Compromiso:** Obligación asumida por el MTPE en la prestación de los servicios.

**Objetivo:** Conjunto de metas que persigue el MTPE en la prestación de los servicios.

**Comité de Gestión de la Calidad:** Comité encargado de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el MTPE y de monitorear su adecuado funcionamiento, a fin de lograr la mejora en la calidad de los servicios que esta Entidad presta a los ciudadanos.

**Auditoría:** Herramienta de gestión para el seguimiento y la verificación de la implementación eficaz de una política de organización para la gestión de la calidad. Las auditorías son también una parte esencial de las actividades de evaluación de la conformidad, tal como la certificación, pueden ser auditorías internas realizadas por el Comité de Gestión de la Calidad o externas realizadas por organismo certificador.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 28 de 47

**Certificación:** Acción que ejecuta un organismo reconocido e independiente de las partes interesadas y que pone de manifiesto que un producto, servicio o proceso está conforme con una norma específica. Las partes interesadas son las que representan los intereses del fabricante o proveedor de un servicio y del usuario final o comprador.

### Control de Cambios

Item	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Página 6, inciso n</li> <li>✓ Página 1, apartado selección de la pregunta a responder</li> <li>✓ Página 14, apartado “para consultas fuera del plazo establecido”</li> </ul>	2.0	05/08/2012	Eliana Medina Samamé
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se agrega en el numeral 8.1 sobre actividades del coordinador del servicio, el literal o) que establece “De no cumplir con responder el 100% de consultas telemáticas en un plazo máximo de cinco días hábiles, la coordinadora de los servicios se comunicará con los usuarios afectados a través del correo electrónico, explicando los motivos que originaron el incumplimiento”</li> <li>✓ Se agrega en el numeral 8.1 sobre actividades del coordinador del servicio, el literal p) que establece “En caso de incumplimiento referente al porcentaje de satisfacción de los usuarios sobre la amabilidad y precisión de la respuesta recibida, la coordinadora se comunicará por teléfono con los usuarios afectados y explicará los motivos que originaron el incumplimiento.”</li> <li>✓ Se agrega en el numeral 8.2 sobre actividades del consultor laboral, el literal c) que establece “contestar las consultas formato papel que ingresen al Ministerio a través de mesa de partes, de acuerdo al procedimiento específico de servicio de absolución</li> </ul>	3.0	20/03/2017	Eliana Medina Samamé



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01


Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 29 de 47

	<p>de consultas laborales soporte papel (DCDL-003) y según el protocolo de absolución escrita de consultas laborales”</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se agrega en el numeral 8.2 sobre actividades del consultor laboral, el literal d) que establece “contestar las consultas que ingresen a través de Facebook del MTPE, según el protocolo de absolución de consultas laborales a través de redes sociales.</li><li>✓ Se agrega en el numeral 8.2 sobre actividades del consultor laboral, el literal f) que establece “En el caso que por falla técnica, no se pueda registrar los datos de los usuarios en el sistema del call center, el consultor laboral utilizará el formato de contingencia con código RP-PE-SAT-01-02.</li><li>✓ Se modifica en el numeral 8.2 sobre actividades del consultor laboral, en el literal s) quedando como sigue: “Atender las consultas telefónicas en un tiempo mínimo de 298 minutos efectivos en un día. El consultor asignado a Redes Sociales, deberá atender las consultas telefónicas en un tiempo mínimo de 175 minutos”</li><li>✓ Se modifica el numeral 8.2 sobre actividades del consultor laboral, en el literal t) quedando como sigue: “Atender un mínimo de 85 consultas telefónicas por día. El consultor asignado a Redes Sociales deberá atender un mínimo de 50 consultas telefónicas por día”.</li><li>✓ Se agrega en el numeral 8.2 sobre actividades del consultor laboral, en el literal u) lo siguiente: En el caso de fallas del sistema, los consultores responderán las consultas desde la cuenta <a href="mailto:servicioslaborales@trabajo.gob.pe">servicioslaborales@trabajo.gob.pe</a></li></ul>			
--	--	--	--	--

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se agrega literal v. en el numeral 8.2 Del Consultor Laboral del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales.</li> <li>✓ Se modifica el segundo punto del PASO 4: DESPEDIDA del numeral 9.4 Protocolo de absolución telefónica de consultas laborales por: "Pedir al ciudadano que no corte ya que se le derivará la llamada al sistema de encuestas".</li> <li>✓ Se elimina numeral 2 (El usuario fue elegido para realizar la "Encuesta de Satisfacción") del punto 9.4.1 Casos particulares durante la llamada.</li> <li>✓ Se actualiza el link de búsqueda de empresas en REMYPE</li> <li>✓ Se actualiza imágenes y pasos del numeral 9.9 Acceso al sistema de absolución telefónica de consultas laborales.</li> <li>✓ Se actualiza imágenes y pasos del numeral 9.10 Acceso al sistema de absolución telemática de consultas laborales por imágenes y pasos del nuevo sistema telemático.</li> </ul>	4.0	28/12/2017	Eliana Medina Samamé
04	Se modificó el numeral 04 respecto a la misión visión del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	5.0	11/02/2019	Julissa Magaly Vitteri Guevara
05	Se modificó el numeral 9.6 en el paso 04 quedando el siguiente texto: "El plazo máximo entre la presentación de la consulta por mesa de partes o la derivación de la consulta escrita por parte de otras direcciones u oficinas y la comunicación de la absolución de la consulta al usuario es de 30 días hábiles."	5.0	11/02/2019	Julissa Magaly Vitteri Guevara
06	Se agrega al punto 8.2 sobre actividades del consultor laboral, el numeral t) quedando el siguiente texto: "t. El consultor asignado a soporte papel deberá atender un mínimo de consultas telefónicas de acuerdo a las horas en el día	5.0	22/02/2019	Julissa Magaly Vitteri Guevara

	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES</b>	Código: M-SAT-01
		Versión: 6.0
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 31 de 47

	que se requiera apoyo en las consultas telefónicas.”			
07	Se agrega al punto 9.10 sobre acceso al sistema de absolución telemática de consultas laborales el paso 10 en el cual el consultor puede generar reporte de consultas	5.0	22/02/2019	Julissa Magaly Vitteri Guevara
	Se elimina los números de minutos mínimos al día y al mes que debe tener los consultores a razón que no incide directamente con los objetivos de calidad.	5.0	22/02/2019	Julissa Magaly Vitteri Guevara
	En todo el documento se actualiza el nombre de la Dirección General de Políticas de Inspección de Trabajo a: “Dirección General de Políticas para la Promoción de la Formalización Laboral e Inspección del Trabajo”; y de la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral a: “Dirección de Promoción de la Formación Laboral y Capacitación en la Normativa”	6.0	Diciembre 2023	Julissa Magaly Vitteri Guevara
08	<p>Se modifica la introducción con una mejor redacción, quedando como sigue:</p> <p style="text-align: center;"><b>“INTRODUCCION</b></p> <p>El presente Manual de Inducción del Servicio de Absolución de Consultas Laborales, ha sido elaborado con el objeto de proporcionar a los nuevos consultores del servicio, las pautas y herramientas que les permitirán conocer y gestionar los servicios brindados por la Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral; y, a su vez, desarrollar funciones y actividades dentro del ámbito de sus competencias, facilitando su adaptación al entorno laboral.</p> <p>La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral, tiene dentro de sus facultades absolver consultas laborales sobre aplicación inmediata de la normativa laboral en el ámbito de la actividad privada y sobre los procedimientos del TUPA que se tramitan ante el MTPE; así como, brinda orientación sobre los servicios a su cargo; asumiendo el compromiso de atender las preguntas de los usuarios en forma oportuna y eficiente. Para lo cual, se han establecido los siguientes mecanismos de atención de consultas laborales:</p>	6.0	Diciembre 2023	Julissa Magaly Vitteri Guevara



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

# MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 32 de 47

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención Telefónica (Vía Línea Gratuita 0-800-1-6872)</li> <li>- Atención Telemática (Vía página web del Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo)</li> <li>- Atención de Consultas Laborales con Hoja de Ruta (Vía presentación de consulta por mesa de partes presencial o virtual)</li> </ul> <p>Atención de consultas vía Facebook (institucional)</p> <p>El <b><u>Servicio de Absolución de Consultas Laborales</u></b> a través de los distintos mecanismos establecidos por La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral está destinado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder consultas sobre la legislación aplicable al régimen laboral de la actividad privada.</li> <li>• Orientar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa de Trabajo o sobre algún servicio a cargo de ésta.”</li> </ul>			
	<p>En la página 6 se han actualizado los valores de la política de calidad, quedando:</p> <p>“</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Respeto:</u></b> Mostrar consideración y buen trato a los miembros del MTPE y a nuestros/as ciudadanos/as.</li> <li>• <b><u>Probidad:</u></b> Actuar con rectitud, honradez y honestidad, promoviendo la satisfacción de los intereses generales de la ciudadanía y de los/as usuarios/as del Ministerio.</li> <li>• <b><u>Eficiencia:</u></b> Desarrollar las funciones en el menor tiempo posible, optimizando el uso de recursos disponibles del MTPE.</li> <li>• <b><u>Responsabilidad:</u></b> Disposición y diligencia en el cumplimiento de funciones de forma oportuna. Ante situaciones extraordinarias, el servidor público puede realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.</li> </ul>	6.0	Diciembre 2023	Julissa Magaly Vitteri Guevara





PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

# MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 33 de 47

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vocación de servicio:</b> Disposición permanente para dar oportuna y esmerada atención a los miembros del MTPE y a la ciudadanía.</li> <li>• <b>Transparencia:</b> Trabajar de forma responsable y ética, administrando la información correctamente y comunicando el quehacer institucional.”</li> </ul>			
	<p>El numeral 7 sobre la entrega de documentos al consultor laboral, se actualiza y queda de la siguiente forma:</p> <p>“Con el objeto de conocer las atribuciones de La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la atención del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales, se hace llegar mediante correo electrónico al consultor laboral, los enlaces de acceso a los siguientes documentos de gestión que se encuentran colgados en la página web del MTPE y/o se adjunta los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Inducción.</li> <li>2. Manual de preguntas frecuentes.</li> <li>3. Política de la Calidad del MTPE.</li> <li>4. Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del MTPE.</li> <li>5. Carta de Servicios de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales.</li> <li>6. Procedimiento específico de servicio de absolución telefónica de consultas laborales (PE-SAT-01).</li> <li>7. Formato de atención de consultas laborales via telefónica en caso de contingencia (F-PE-SAT-01-01)</li> <li>8. Procedimiento específico de servicio de absolución telemática de consultas laborales (PE-SAT-02).</li> <li>9. Procedimiento de servicio de absolución de consultas laborales con hoja de ruta (PE-SAT-06).</li> <li>10. Procedimiento específico de medición y seguimiento del servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales (PE-SAT-03).</li> <li>11. Procedimiento específico de capacitación interna a los consultores del servicio de absolución de consultas laborales (PE-SAT-04).</li> </ol>	6.0	Diciembre 2023	Julissa Magaly Vitteri Guevara



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

## MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 34 de 47

	<p>15. Procedimiento específico de reconocimiento al consultor del mes (PE-SAT-05).</p> <p>16. Instructivo para el registro de pausas e incidentes (IT-SAT-01)</p> <p>17. Instructivo de respuestas por unificación de criterios en el servicio de absolución de consultas laborales (IT-SAT-05)</p>			
	<p>En el numeral 8.1 sobre las funciones del coordinador se actualiza, quedando como sigue:</p> <p><b>“8.1 Del Coordinador del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales</b></p> <p>a. Monitorear y evaluar las respuestas efectuadas por los consultores del servicio de absolución de consultas laborales.</p> <p>b. Verificar el cumplimiento de los protocolos del servicio de absolución de consultas laborales.</p> <p>c. Coordinar y participar de las reuniones para unificar los criterios técnicos normativos laborales entre los consultores del servicio de absolución de consultas laborales.</p> <p>d. Formular informes técnicos sobre desempeño de los consultores cuando les sea solicitado.</p> <p>e. Coordinar capacitaciones trimestrales para los consultores del servicio de absolución de consultas laborales.</p> <p>f. Realizar el análisis cualitativo y cuantitativo del servicio de absolución de consultas, así como del personal asignado a dicho servicio cuando le sea requerido.</p> <p>g. Coordinar el mantenimiento del sistema y equipo del Call Center, así como proponer mejoras para el mejor desarrollo del servicio.</p> <p>h. Elaborar los informes de gestión mensual y trimestral, relacionados con el servicio de absolución de consultas.</p> <p>i. Velar por el cumplimiento de los compromisos y metas establecidos en la carta de servicios y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 publicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.</p> <p>j. Atender las auditorías internas y externas realizadas al Servicio de Absolución de Consultas Laborales.</p> <p>k. Velar porque en el período de un trimestre, no se presenten más de 3 queja o reclamos sobre el servicio brindado.</p>	6.0	Diciembre 2023	Julissa Magaly Vitteri Guevara



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 35 de 47

	<p>i. En caso de incumplimiento de los objetivos de calidad de Carta de Servicio y/o ISO 9001, la coordinación tomará las medidas preventivas y correctivas según sea el caso.”</p>			
	<p>En el numeral 8.2 sobre las funciones del consultor laboral se actualiza, quedando como sigue:</p> <p>“ <b>8.2 Del Consultor Laboral del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales</b></p> <p>a. Atender y responder a las consultas laborales que ingresan al Servicio de Absolución de Consultas Laborales mediante sus distintos canales: telefónico, telemático, redes sociales (Facebook) u hoja de ruta, según se le sea asignado, siguiendo los protocolos de atención regulados en este manual.</p> <p>b. Reportar y registrar las pausas e incidencias que se presenten durante la prestación del servicio de acuerdo al instructivo aplicable (IT-SAT-01), el cual se llevará en documento digital mediante drive compartido. Asimismo, debe hacerse seguimiento de la pausa y/o incidencia hasta que ésta sea resuelta.</p> <p>c. Participar de las reuniones para unificar criterios técnicos laborales.</p> <p>d. Tratar con respeto a los usuarios, así como a sus compañeros de trabajo.</p> <p>e. Mantenerse permanentemente informado sobre la normativa laboral vigente.</p> <p>f. Asistir a las capacitaciones que sean programadas, así como a las reuniones de coordinación que se le cite.</p> <p>g. Los consultores laborales asignados al servicio telefónico deberán conectarse a la plataforma en los horarios asignados para cada turno, durante la totalidad del periodo de su jornada. Para tomar sus alimentos u otro motivo de pausas, deberá marcar la pausa en la plataforma. No deberá desconectarse del servicio sino hasta terminar su jornada de trabajo.</p> <p>h. Procurar responder la consulta telefónica en un tiempo máximo de 4.5 minutos.</p> <p>i. Considerar que el tiempo de espera para la atención telefónica no debe durar más de 3 minutos y 30 segundos.</p> <p>j. Atender un mínimo de 85 consultas telefónicas cuando se realiza atención telefónica en una jornada completa exclusiva. En el caso de contar con pausas, la cantidad mínima de</p>	6.0	Diciembre 2023	Julissa Magaly Vitteri Guevara



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 36 de 47

	<p>consultas telefónicas serán proporcionales a las horas efectivas laborales. Los(as) consultores(as) asignados(as) a absolver consultas laborales con hoja de ruta, redes sociales y/o telemáticas deberán atender un mínimo de consultas telefónicas proporcionales al tiempo asignado a la línea telefónica, en el caso que se requiera.</p> <p>k. En el caso de contingencia por fallas en los sistemas, sea telefónico o telemático, se procederá conforme lo regulado en los procedimientos específicos de absolución de consultas laborales.</p> <p>l. Derivar las llamadas al sistema de encuestas.”</p>			
	<p>El numeral 9.1 sobre los objetivos del servicio se actualiza y queda:</p> <p>“Responder consultas sobre la legislación aplicable al régimen laboral de la actividad privada. Orientar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa de Trabajo o sobre algún servicio a cargo de ésta.”</p>	6.0	Diciembre 2023	Julissa Magaly Vitteri Guevara
	<p>El numeral 9.3 sobre la evaluación del consultor se actualiza y queda:</p> <p>“Con la finalidad de establecer una cultura de mejora continua, el servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales lleva a cabo una revisión de indicadores de desempeño y rendimiento de consultas que se absuelven a través de la línea gratuita y consultas a través del sistema telemático.</p> <p>La evaluación se basa en 3 variables para ofrecer un servicio eficaz y eficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cantidad de consultas atendidas por consultor laboral</li><li>✓ Calidad de la atención respecto a la escucha de audios, revisión de consultas laborales con hoja de ruta, telemáticas y/o de redes sociales donde se evaluará: protocolo, cordialidad al hablar o escribir, conocimiento del tema,</li></ul>	6.0	Diciembre 2023	Julissa Magaly Vitteri Guevara



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

# MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 37 de 47

	<p>manejo del tiempo – capacidad de síntesis, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de la atención respecto a la percepción de los usuarios según las encuestas de satisfacción, tomando en cuenta la cantidad de encuestas con mayor índice de calificación y la cantidad de encuestas por consultor.</li> </ul> <p>Según estas variables se evalúa el servicio brindado mensualmente y producto de ello La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral emite una Carta de Reconocimiento al mejor consultor del mes (Procedimiento PE-SAT-05).”</p>			
	<p>En el numeral 9.4 sobre el protocolo de absolución telefónica de consultas laborales se actualiza y queda:</p> <p>“El protocolo tiene como objetivo uniformizar la atención que se brinda a los usuarios mediante la línea gratuita 0800-16872. En este sentido, recibida la llamada del usuario, el servidor deberá seguir los siguientes pasos:</p> <p><b>PASO 1: Saludo</b></p> <p>El servidor saludará al usuario conforme al siguiente texto:</p> <p><i>“Buenos días (tardes), le saluda (nombre y apellido del servidor). ¿Me brinda su nombre, apellido y ciudad de la que llama por favor?... [Respuesta del usuario]... ¿Me brinda su número de documento de identidad? [Respuesta del usuario]... ¿Cuál es su consulta señor(ita) (nombre del usuario)?”</i></p> <p>Quando salude, sea espontaneo, hable con voz clara y pausada.</p> <p><b>PASO 2: Registro de Datos</b></p> <p>Simultáneamente al saludo, el consultor registrará en el sistema los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Identificación del usuario (nombre y apellido)</li> <li>b) Situación de la consulta (resuelta, derivada a otro servidor o pendiente)</li> <li>c) Sexo</li> <li>d) Ciudad de la que llama</li> <li>e) Observación</li> <li>f) Tema de la consulta</li> <li>g) Tipo de documento de identidad</li> </ol>	6.0	Diciembre 2023	Julissa Magaly Vitteri Guevara



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 38 de 47

	h) Documento de identidad"			
	<p>Los numerales 9.6 y 9.7 sobre protocolos de atención, queda como sigue:</p> <p><b>“9.6 Protocolo de absolución de consultas laborales con hoja de ruta</b></p> <p>Mediante el presente protocolo se establece el procedimiento para la absolución de consultas laborales con hoja de ruta, efectuadas por los usuarios respecto a la normativa laboral.</p> <p>Las consultas recibidas deberán cumplir con el siguiente procedimiento:</p> <p><b>PASO 1: Presentación</b></p> <p>Todas las consultas recibidas deberán contener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre y apellido completo del solicitante.</li><li>• Nombre de la Razón social o de la entidad en caso de ser un empleador persona jurídica, o de la organización sindical o empresarial.</li><li>• Numero de documento de identidad (D.N.I, RUC, CE, Pasaporte)</li><li>• Correo electrónico</li><li>• Domicilio en donde se remitirá la respuesta a la consulta</li><li>• Pregunta sobre la normativa laboral redactada de manera precisa y clara.</li></ul> <p>La consulta laboral con hoja de ruta, debe ser presentada por el usuario interesado en la mesa de partes del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, sea física o virtual.</p> <p><b>PASO 2: Derivación de la Consulta</b></p> <p>La Oficina de trámite documentario deriva la consulta a La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la</p>	6.0	Diciembre 2023	Julissa Magaly Vitteri Guevara



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 39 de 47

Normativa Laboral para su  
absolución.

La Dirección de Promoción de la  
Formalización Laboral y Capacitación  
en la Normativa Laboral recibe la  
consulta y la deriva al consultor  
laboral asignado por el coordinador  
del servicio de absolución de  
consultas laborales para la atención  
respectiva.

### **PASO 3: Absolución de la consulta**

El coordinador del servicio de  
absolución de consultas revisará la  
consulta y designará al consultor  
laboral que contestará la consulta.

El consultor laboral tiene 05 días para  
dar respuesta a la consulta laboral  
con hoja de ruta, entregando el  
proyecto de respuesta al coordinador  
quien la revisará y dará su visto  
bueno.

En un plazo de 5 días hábiles de  
recibida la respuesta a la consulta  
laboral, con el visto bueno del  
coordinador, y adjuntando el proyecto  
de carta de respuesta de la consulta,  
ésta será remitida al director de la  
Dirección de Promoción de la  
Formalización Laboral y Capacitación  
en la Normativa Laboral para su  
conformidad.

El director de La Dirección de  
Promoción de la Formalización  
Laboral y Capacitación en la  
Normativa Laboral remitirá el formato  
con la consulta absuelta a la  
secretaria de la Dirección quien, a su  
vez, remite la respuesta mediante  
Sistema de Trámite Documentario a  
la Oficina de Atención al Ciudadano y  
Gestión Documentaría para que  
notifiquen al usuario interesado.

Las respuestas a la consulta deben  
ser meramente orientadoras y no  
deben resolver casos específicos o  
emitir opinión sobre la legalidad de  
sentencias judiciales, convenios  
colectivos y pronunciamientos  
administrativos, debiendo centrarse  
en los alcances de la legislación  
laboral vigente.

### **PASO 4: Comunicación de la consulta absuelta.**



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 40 de 47

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria es la responsable de notificar al usuario la respuesta a la consulta laboral formulada con hoja de ruta.

En caso que la comunicación señalada sea devuelta por no encontrarse el domicilio o no querer ser recibido, se procederá a archivar el documento con sus antecedentes.

El solicitante puede recoger la consulta absuelta en la secretaría de La Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral presentando su documento de identidad y firmando el acta de entrega del oficio conteniendo el formato de absolución de consultas laborales. A través de Carta simple el solicitante puede delegar a otra persona el recojo de la respuesta a su consulta, siempre que se encuentre debidamente identificada, quedando el original de la carta en los archivos de la Dirección.

El plazo máximo entre la presentación de la consulta por mesa de partes o la derivación de la consulta escrita por parte de otras oficinas o direcciones y la comunicación de la absolución al usuario es de 30 días hábiles.

### **PASO 5: Registro de absolución de consultas laborales con hoja de ruta.**

El coordinador del servicio de absolución de consultas laborales deberá llevar un registro de las consultas laborales con hoja de ruta absueltas.

### **9.7 Protocolo de absolución redes sociales (Facebook) de consultas laborales**

El presente protocolo tiene como objetivo uniformizar la atención que se brinda a los usuarios a través de las redes sociales del MTPE (Facebook), portal del MTPE y servicio telefónico.

Cuando el servicio lo requiera el Coordinador de los servicios de Absolución de Consultas Laborales,





PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 41 de 47

designara uno o más consultores para la absolución de consultas en redes sociales (Facebook) del MTPE.

Para absolver las preguntas en redes sociales, el servidor deberá seguir los siguientes pasos:

### **PASO 1: Selección de la pregunta a responder**

Una vez que el consultor ingresa a las redes sociales (Facebook) del MTPE, éste deberá seleccionar la pregunta a responder según su fecha de recepción. Por ningún motivo, se podrá eliminar pregunta alguna.

### **PASO 2: Acción “responder consulta”**

Una vez seleccionada la pregunta, el consultor dar respuesta a la consulta de manera breve y precisa.

### **PASO 3: Respuesta precisa**

El consultor empezará su respuesta con el siguiente texto: “Estimado usuario, con respecto a la consulta formulada, le informamos lo siguiente:”

A partir del siguiente párrafo, el servidor absolverá la consulta de forma clara y concisa, de acuerdo con la legislación laboral vigente. En todo momento, deberá emplearse un lenguaje formal y respetuoso.

En caso la pregunta sea confusa, el consultor solicitará al usuario que reformule su consulta a fin de brindarle una respuesta precisa (la reformulación de la pregunta ingresa como una nueva consulta). De igual manera, si el usuario efectúa una consulta que no puede absolverse por el servicio, el consultor informará al usuario sobre la dependencia a la que puede acudir o llamar para obtener una respuesta. (Ver respuestas tipo).

### **PASO 4: Despedida**



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

# MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 42 de 47

Al culminar la respuesta, el consultor deberá informar al usuario que también puede realizar consultas laborales llamando gratuitamente al número 0800-1-6872.

Finalmente, el consultor deberá despedirse de manera formal y cortés. A tal efecto, utilizará frases como "atentamente", "quedo a su disposición" y similares, luego de ello, la frase "Dirección de Promoción de la Formación Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral". "

El numeral 9.9 y 9.10 sobre acceso al sistema de consultas se actualizan y quedan:

### "9.9 Acceso al sistema de absolución telefónica de consultas laborales

El consultor deberá acceder al sistema de absolución telefónica de consultas laborales para responder las consultas que se formulen a través de la línea gratuita 0800-16872, para el cual seguirá los siguientes pasos:

#### PASO 1

En la bandeja de inicio de Google acceder al ícono "New Call Center 3.0" El servidor deberá hacer doble click en dicho ícono.



#### PASO 2

Aparecerá la pantalla de inicio al sistema para colocar el correo electrónico (usuario) y el password del usuario. Para ingresar dar click en el botón celeste "INGRESAR".



6.0

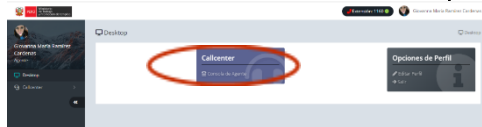
Diciembre 2023

Julissa Magaly Vitteri Guevara



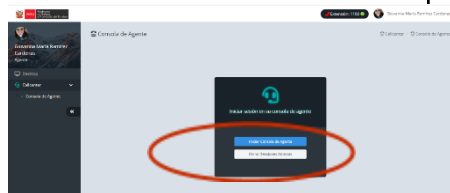
### PASO 3

Automáticamente, se habilitará la pantalla principal de la consola del agente de Call Center. Para ingresar a la consola, deberá dar click en “consola de agentes”



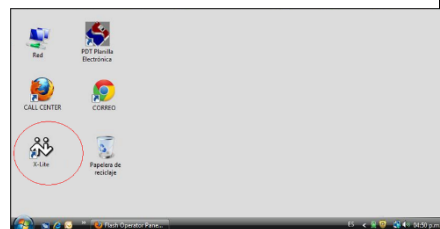
### PASO 4

Para ingresar a la consola del agente de Call Center, el consultor deberá dar click al botón celeste “iniciar consola de agentes”



### PASO 5

Una vez conectado a la consola de agentes, el consultor debe abrir el aplicativo X-Lite desde el escritorio de su computadora.



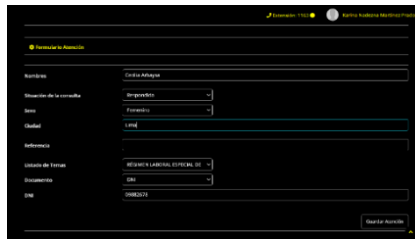
### PASO 6:

Aparecerá un dispositivo con apariencia de teléfono. Éste es el aplicativo mediante el cual se podrá recibir consultas.



**PASO 7**

El consultor deberá volver a la ventana de “consola de agente” y durante la llamada, el consultor debe completar la ficha de datos del usuario que se habilita en la parte inferior y grabar los datos.



**PASO 8**

Al culminar la atención de la llamada, el consultor derivará la llamada a la encuesta y presionará el botón “ENCUESTA”

**PASO 9**

Cada vez que ingrese una nueva consulta telefónica, el consultor deberá repetir los pasos 7 y 8.

Finalizada la jornada de trabajo, el servidor se dirigirá al dispositivo con forma de teléfono, hará click derecho en el botón intermedio ubicado en la parte superior de aquel y seleccionará la opción “Exit”. Luego, cerrará todas las ventanas.



**PASO 10**



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

# MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

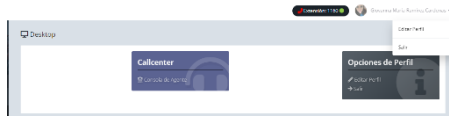
Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

Página: 45 de 47

Por último, el consultor se desconectará de la plataforma dando click a la opción “SALIR” que se ubica en la parte superior derecha de la pantalla.



## 9.10 Acceso al sistema de absolución telemática de consultas laborales

El consultor deberá acceder al sistema de absolución telemática de consultas laborales para responder las consultas que se formulen vía web, para el cual seguirá los siguientes pasos:

### PASO 1

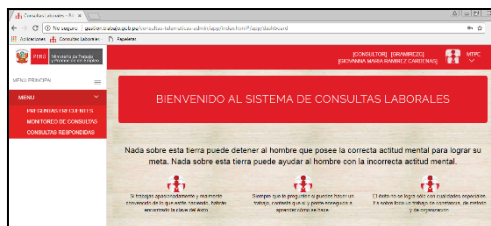
Acceder a Internet e ingresar a la siguiente ruta web: <https://apps.trabajo.gob.pe/telematica-admin/app/index.html>

El consultor deberá colocar su nombre de usuario y contraseña, los cuales serán otorgados, previamente, por la Oficina de Informática. Luego, deberá pulsar el botón “Iniciar Sesión”.



### PASO 2:

Aparecerá una nueva ventana que da la bienvenida al consultor. En dicha ventana, se deberá ingresar a la opción “Consultas Respondidas”, que se encuentra en el MENÚ ubicado en el margen izquierdo de la pantalla.





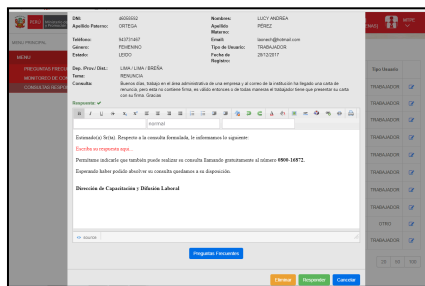
### PASO 3:

Una vez dentro del sistema de administración de consultas, el consultor deberá filtrar las consultas a responder según la fecha de recepción. Se accederá al contenido de aquella dándole click al ícono cuya imagen es un lápiz con un papel, que se encuentra al margen derecho de la pantalla.



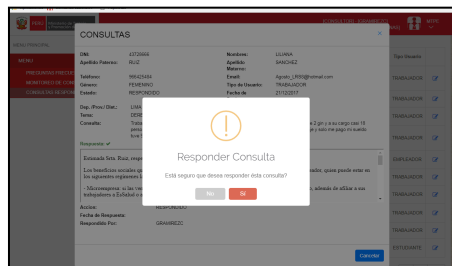
### PASO 4:

El consultor deberá escribir la respuesta a la consulta y luego pulsar la opción "Responder".



### PASO 5:

Automáticamente, se habilitará una ventana de advertencia haciendo la pregunta "¿Está seguro que desea responder esta consulta?". A lo que el consultor deberá responder en la opción "SI".



### PASO 6:



# MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS LABORALES

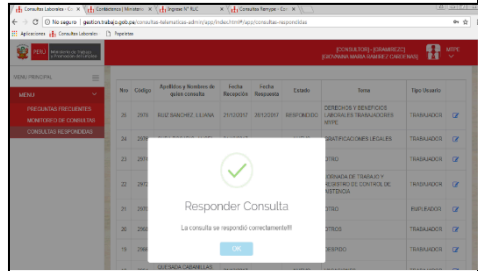
Código: M-SAT-01

Versión: 6.0

Fecha: Marzo 2024

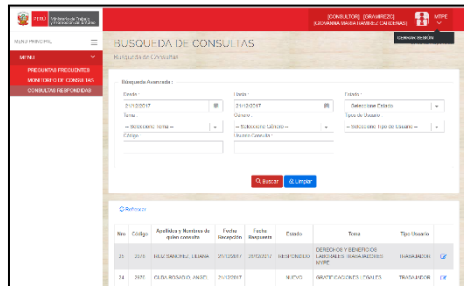
Página: 47 de 47

Automáticamente aparecerá una ventana de conformidad de envío de la consulta, a lo que el consultor deberá dar click en "OK".



## PASO 7:

Para absolver nuevas consultas, el consultor deberá seguir nuevamente los pasos del 5 al 8 de la presente guía. Para finalizar la sesión, deberá pulsar el botón "Cerrar Sesión", el cual se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla.



44