

**Carta de servicios**

# Orientación para el Migrante



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo



BICENTENARIO  
PERÚ  
2024

## Objetivos y fines

La prestación de servicios de calidad que superen las expectativas de los usuarios es una meta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

En este sentido, el servicio de Orientación para el Migrante, que ofrece el Centro de Empleo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, tiene por objetivo brindar orientación a los potenciales retornantes, peruanos retornantes y extranjeros en general que trabajen o tienen interés en trabajar en el Perú.

A través, de la publicación de la presente Carta de Servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo asume el compromiso de optimizar el servicio de Orientación para el Migrante, con el fin de informar sobre los servicios de las diferentes entidades del estado peruano en cumplimiento de la Ley N° 30001, Ley de Reinserción Económica y Social para el Migrante Retornado.



## Datos identificativos del MTPE y del servicio

<b>Razón social:</b>	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE
<b>RUC N°:</b>	20131023414
<b>Página web:</b>	<a href="http://www.gob.pe/mtpe">www.gob.pe/mtpe</a>
<b>Dirección:</b>	Av. Salaverry 655, distrito de Jesús María, Lima, Perú
<b>Plataforma de Servicio al Ciudadano - Citas en Línea:</b>	<a href="http://extranet.trabajo.gob.pe">extranet.trabajo.gob.pe</a>
<b>Central telefónica:</b>	630 60 00, anexo 1074
<b>Responsables:</b>	Subdirección de Promoción del Empleo Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

## Servicios prestados

El servicio al que se refiere la presente Carta de Servicios, a cargo de la Subdirección de Promoción del Empleo, es un servicio disponible para brindar orientación a los potenciales retornantes, peruanos retornantes, extranjeros en general<sup>1</sup> que requieran información sobre su reinserción laboral en el mercado de trabajo peruano asimismo, se informa sobre los servicios de las diferentes entidades del estado peruano en cumplimiento de la Ley N° 30001, Ley de reinserción económica y social para el migrante retornado. Este servicio se presta en el ámbito de Lima Metropolitana, de forma gratuita.

Para acceder a este servicio, los ciudadanos deberán elegir el canal de atención virtual o presencial; en caso sea virtual deberá reservar una cita a través de la Plataforma de Servicios Virtuales MTPE <https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>, con la finalidad de ser atendidos de manera personalizada por los consultores de empleo sobre el servicio de Orientación para el Migrante; en caso de ser presencial debería acudir a las oficinas del Centro de empleo e indicar su interés de ser atendido por el servicio de Orientación para el Migrante.

## Información de contacto

<b>Oficinas:</b>	Subdirección de Promoción del Empleo Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:orientacionmigrante@trabajo.gob.pe">orientacionmigrante@trabajo.gob.pe</a>
<b>Dirección:</b>	Av. Salaverry 655, 1er. piso, distrito de Jesús María
<b>Horario de atención virtual:</b>	De lunes a viernes de 8:15 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. (horario corrido).
<b>Horario de atención presencial:</b>	De lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. (horario corrido)

<sup>1</sup>Incluye migrante andino y aquellos que pertenecen al convenio del Mercosur

## Derechos de los usuarios

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Recibir orientación clara sobre el servicio de Orientación para el Migrante y sus beneficios.
- La confidencialidad de la información proporcionada.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.

## Deberes de los usuarios

- Reservar cita mediante el enlace de la Plataforma de Servicios Virtuales MTPE (<https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>).
- Conectarse a la hora programada de la cita reservada.
- Acudir a las oficinas del Centro de Empleo e indicar su interés de ser atendido por el servicio de Orientación para el Migrante.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del servicio de Orientación para el Migrante.
- Brindar 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.
- Decreto Supremo N° 002-2015-TR; Decreto Supremo que aprueba el cambio de denominación de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo por la de Centro de Empleo.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM - Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 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° 286-2019-TR, que aprueba la Directiva General N° 003-2019- MTPE/3/18 “Lineamiento para la gestión de la información del servicio nacional del empleo”.
- Resolución Viceministerial N° 027-2013-MTPE/3, que aprueba la Directiva General 004-2013- MTPE/3/17 “Servicio de Orientación para el Migrante a través de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo”.

- Resolución Ministerial N° 159-2012-TR, que aprueba la Directiva General N° 006-2012-MTPE/4 denominada “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”.
- Resolución Ministerial N° 152-2011-TR, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Resolución Ministerial N° 031-2018-TR, que establece el nuevo horario de atención al público de los servicios Centro de Servicios Laborales y Centro de Empleo del Ministerio.
- Resolución Ministerial N° 116-2020-TR, mediante el artículo N° 3 se crea la Plataforma digital de Servicios Virtuales del MTPE.
- Resolución Ministerial N° 305-2022-TR, mediante el artículo N° 1 Oficializar el uso de la Plataforma de Servicios Virtuales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - PSV como un canal de atención adicional para los usuarios que requieran acceder a los servicios laborales y de empleo que brinde el ministerio.

## Formas de participación del usuario

La presente Carta de Servicios será revisada al menos cada dos años. La versión que se obtenga será prepublicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>), a fin de que los usuarios, en un plazo de siete (7) días calendario desde la fecha de prepublicación, formulen sus opiniones.

Si el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo decidiera modificar la Carta de Servicios antes del primer año de aprobada, deberá informar con detalle a los usuarios a través de su página web, siete (7) días calendario antes de la implementación de la modificación.

Los usuarios podrán formular sus opiniones al correo electrónico del servicio: [orientacionmigrante@trabajo.gob.pe](mailto:orientacionmigrante@trabajo.gob.pe)

## Documento de aprobación de la Carta de Servicio

<b>Versión:</b>	Primera
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 080-2016-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde el 27 de octubre de 2016
<b>Versión:</b>	Segunda
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 025-2019-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde el 13 de setiembre de 2019
<b>Versión:</b>	Tercera
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 0524-2021-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	18 de junio de 2021

<b>Versión:</b>	Cuarta
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 0845-2021-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	Desde el 20 de octubre de 2021
<b>Plazo de vigencia</b>	2 años desde su fecha de vigencia

<b>Versión:</b>	Quinta
<b>Dispositivo legal de aprobación</b>	Resolución Directoral N° 009-2024-MTPE/1/20
<b>Fecha de vigencia</b>	13 de marzo de 2024
<b>Plazo de vigencia</b>	2 años desde su fecha de vigencia

## Compromisos de calidad



Lograr un nivel de satisfacción de usuarios con respecto al servicio brindado<sup>2</sup>, igual o superior al 93 %.

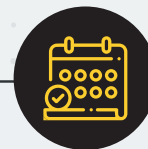


Atender consultas recepcionadas por correo electrónico respecto al servicio de Orientación para el Migrante, en un máximo de 1 día hábil, contados a partir de la recepción de la misma<sup>3</sup>.

## Indicadores de calidad



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



Atención de consultas recepcionadas por correo electrónico en un plazo máximo de 1 día hábil.

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

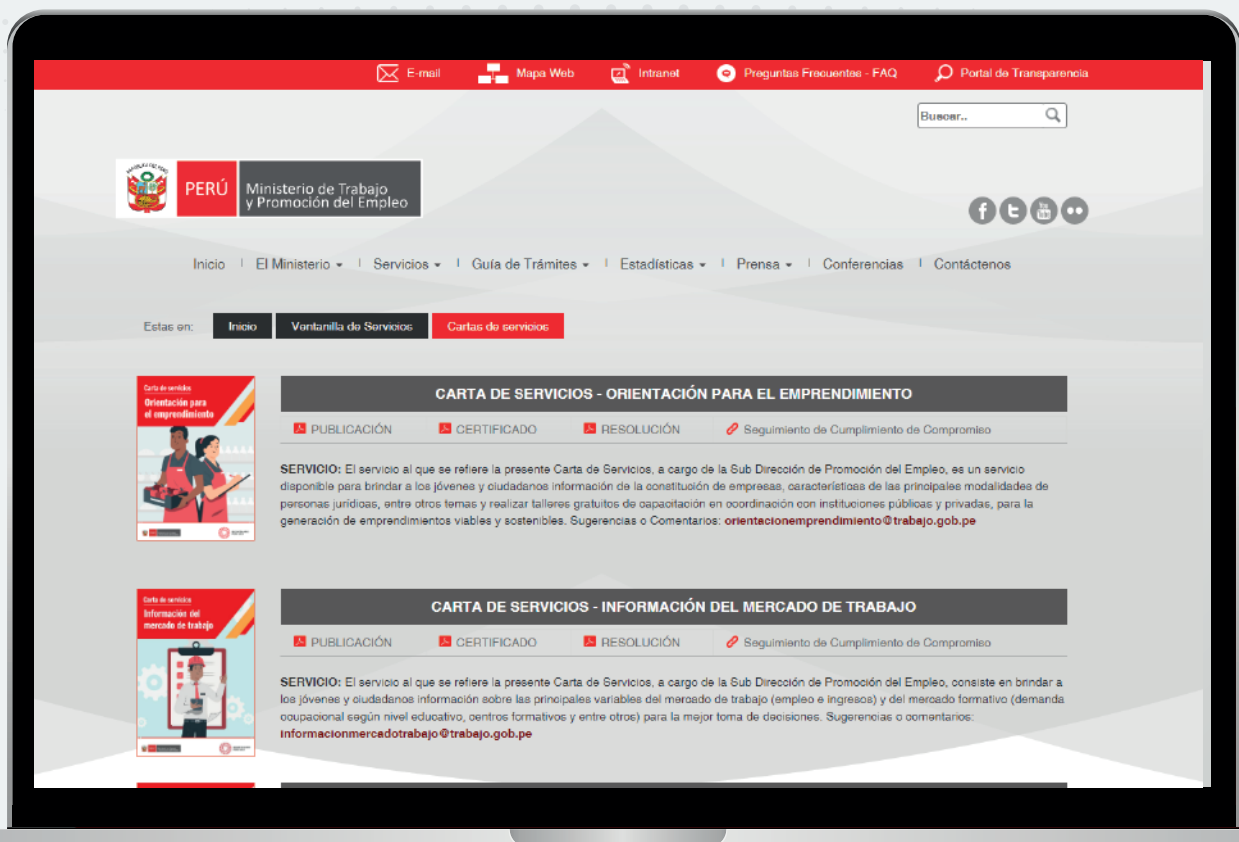
<sup>3</sup>Si la consulta es recepcionada pasada las 5 p. m. se atenderá a partir del día siguiente hábil.

## Mecanismos de comunicación interna y externa

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo da a conocer la Carta de Servicios a los usuarios a través de su página web (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>) y a través del medio de difusión denominado “Pictoline” relacionado a la carta de servicio

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de charlas y/o capacitaciones internas, correo electrónico y página web <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>

Asimismo, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del mes respectivo, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>).



## Medidas de subsanación

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente carta de servicios, se consignará en el formato de registro de resultados de cumplimiento de compromisos que se publica en el enlace <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>, los motivos que originaron el incumplimiento, las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas al respecto y las disculpas de corresponder. De contar con el correo electrónico del usuario, se priorizará el uso de este medio de comunicación para expresar las disculpas mencionadas.

## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos



Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado o sobre incumplimientos de los compromisos asumidos en la carta de servicio a través de la página web del Libro de Reclamaciones:

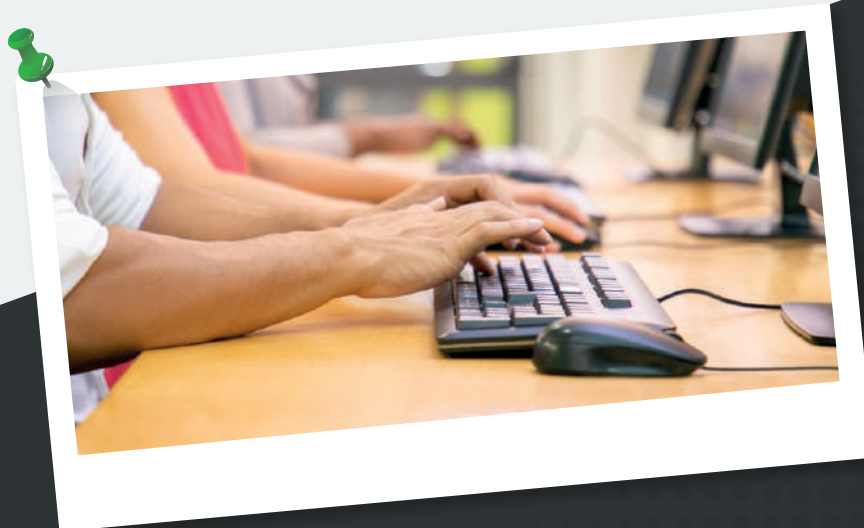
(<https://www2.trabajo.gob.pe/libro-de-reclamaciones/>).



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



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





Dirección: Av. Salaverry 655, Jesús María

Teléfono: 630 60 00

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

Síguenos en:

