

Consultas al Trabajador y Empleador



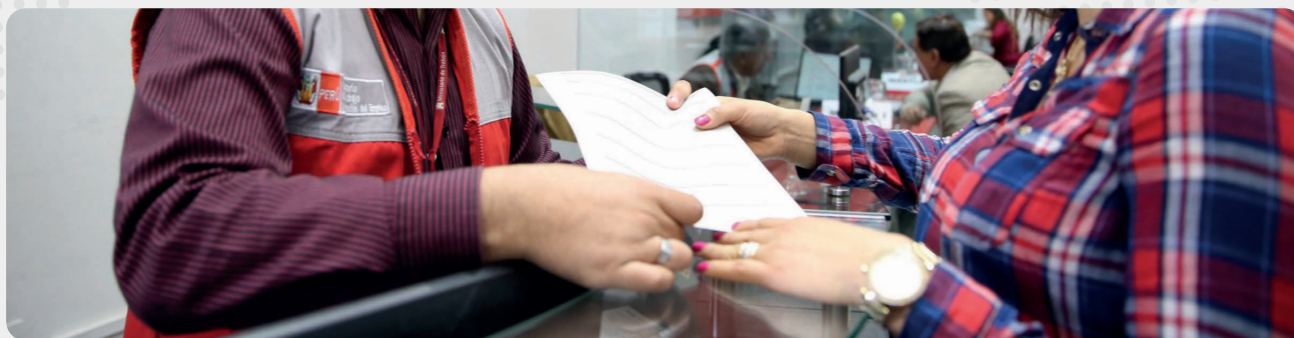
PERÚ

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 Consultas al Trabajador y Empleador, que ofrece la Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, tiene como objetivo la difusión de la legislación laboral, seguridad social, salud y seguridad en el trabajo y la prevención y solución de los conflictos.

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 Consultas al Trabajador y Empleador. Para ello, cuenta con el personal competente y comprometido con los valores de la Institución.

Datos identificativos del MTPE y del servicio

Razón Social	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE
RUC N°	20131023414
Página web	www.gob.pe/mtpe
Dirección	Av. Salaverry 655, Jesús María, Lima, Perú
Plataforma de Servicios Virtuales MTPE - Citas en línea	extranet.trabajo.gob.pe
Central telefónica:	630 60 00, anexo 1021
Responsables	Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador - Dirección de Prevención y Solución de Conflictos - Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.

Servicios prestados



El servicio al que se refiere la presente Carta de Servicio, a cargo de la Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, es un servicio disponible para brindar asesoría y orientación a trabajadores, ex trabajadores, organización sindical y empleadores que pertenecen al régimen laboral de la actividad privada, en el conocimiento, cumplimiento y aplicación de la normatividad laboral vigente.

El servicio Consultas al Trabajador y Empleador se brinda en el ámbito de Lima Metropolitana y es de forma gratuita.

Para acceder a este servicio presencial los ciudadanos deberán acercarse a la sede del

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo o para una atención virtual deberán reservar una cita a través del link extranet.trabajo.gob.pe de la Plataforma de Servicios Virtuales del MTPE, con la finalidad de ser atendidos de manera personalizada en el servicio de Consultas al Trabajador y Empleador. Asimismo, se brindan charlas informativas virtuales al público sobre el cumplimiento y aplicación de la normativa laboral vigente u otros temas relacionados al servicio.

Información de contacto

Oficinas	Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador - Dirección de Prevención y Solución de Conflictos - Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.
Correo electrónico	cartasdeservicio-sddl原因@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry N° 655, Jesús María, Lima - Perú
Horario de atención presencial	De lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
Horario de atención virtual	De lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.

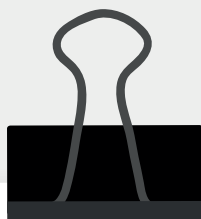
Derechos de los usuarios

- ✓ Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- ✓ Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- ✓ Recibir atención preferente el usuario del servicio en estado de gestación, persona con niño en brazos, adultos mayores y las personas con discapacidad.
- ✓ Recibir una orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas respecto de la legislación laboral, seguridad social, seguridad y salud en el trabajo, y la prevención y solución de conflicto, así como de charlas informativas en beneficio del público usuario.
- ✓ A la confidencialidad de la información que proporcionen.
- ✓ Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.
- ✓ Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.



Deberes de los usuarios

- ✓ Reservar cita mediante el link extranet.trabajo.gob.pe de la Plataforma de Servicios Virtuales del MTPE, conectándose a la hora programada de la cita virtual reservada.
- ✓ Acudir a las oficinas del Centro de Servicios Laborales y obtener un ticket para el servicio de Consultas al Trabajador y Empleador.
- ✓ Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, no ocultando ni falseando datos.
- ✓ Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del servicio de Consultas al Trabajador y Empleador.
- ✓ Hacer uso correcto de las instalaciones del servicio de Consultas al Trabajador y Empleador.
- ✓ Presentar el Documento de Identidad o documentos análogos en el caso de extranjeros.



Marco Normativo

- ✓ Artículos vigentes del Decreto Legislativo N° 910, Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador, Título III, Capítulo II, artículo 24.
- ✓ Decreto Supremo N° 020-2001-TR, Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo y Defensas del Trabajador, Título III, Capítulo IV, artículos 61 y 62.
- ✓ Resolución Ministerial N° 107-2017-TR, última modificatoria del Decreto Supremo N° 016-2006-TR, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del 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° 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, del 31 de enero de 2018, que establece el nuevo horario de atención al público de los servicios Centro de Servicios Laborales y Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- ✓ Resolución Ministerial N° 116-2020-TR, señala el artículo N° 3 la creación de 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 cada dos años. La versión que se obtenga se publicará en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios), para que los usuarios, formulen sus opiniones en un plazo de siete (07) días calendario posteriores.

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 (07) días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios podrán formular sus opiniones.

Los usuarios podrán formular sus opiniones a través del correo electrónico cartasdeservicio-sddlcat@trabajo.gob.pe



Documento de aprobación de la Carta de Servicio

Versión	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 72-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 19 de octubre de 2016

Versión	Segunda
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 0013 -2024-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 27 de marzo de 2024
Plazo de vigencia	2 años desde su fecha de vigencia

Compromisos de Calidad



Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio presencial y virtual brindado, igual o superior al 90%.



Programar una charla informativa virtual al mes con el tema de mayor solicitud del público asistente¹.

Indicadores de Calidad



Porcentaje de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio brindado presencial y virtual.



Número de charla virtual programada al mes con el tema de mayor solicitud del público asistente.

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 (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 Servicio a través de capacitaciones internas, correo electrónico y página web www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios

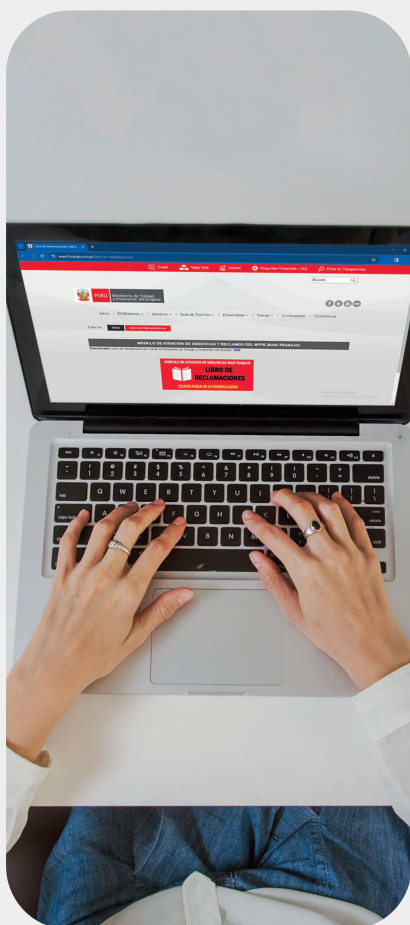
Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del mes respectivo, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>)

¹La charla se llevará a cabo a los 02 meses de obtenido el tema con mayor votación según la encuesta virtual.

Medidas de subsanación

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente Carta de Servicio, el equipo responsable de Cartas de Servicio consignará en el formato de registro de resultados de cumplimiento de compromisos que se publica en el link: 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 al usuario en caso aplique.

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 página web del Libro de Reclamaciones:
www2.trabajo.gob.pe/libro-de-reclamaciones



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



De otro lado, la atención de las sugerencias se realizará en el plazo de siete (07) días hábiles, a través del correo electrónico cartasdeservicio-sddlcat@trabajo.gob.pe



Dirección: Av. Salaverry 655, Jesús María

Teléfono: 630 60 00

www.gob.pe/mtpe