CARTA DE SERVICIOS

Liquidación de Beneficios Sociales

AENOR
CARTAS DE SERVICIO
UNE 93200

PERÚ | Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Ponle PUNCHE y ganamos todos PERÚ

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 Liquidación de Beneficios Sociales, 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 calcular referencialmente el monto de derechos y beneficios sociales del régimen laboral de la actividad privada y otros que se implementen sobre la base de la legislación aplicable y la documentación e información idónea que proporcione el trabajador.

A través de la publicación de esta Carta de Servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo asume el compromiso de optimizar el servicio de Liquidación de Beneficios Sociales. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores del sector.

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 1070
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 está a cargo de la Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador y consiste en calcular referencialmente la liquidación de los beneficios sociales de los ex trabajadores del régimen laboral de la actividad privada, de acuerdo con las causas de extinción de la relación laboral y sobre la base de la documentación detallada en el Anexo 01.

El servicio de Liquidación de Beneficios Sociales 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 Liquidación de Beneficios Sociales. Asimismo, se brindan charlas informativas virtuales al público sobre beneficios sociales del régimen laboral privado 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-sddlgat@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 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 información referencial sobre el monto de los beneficios sociales que les corresponden, de acuerdo con la documentación que presenten, 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 https://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 Liquidación de Beneficios Sociales previa revisión de los documentos necesarios para que se efectúe el cálculo de liquidación.
- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, no ocultando ni falseando datos.
- Mostrar una adecuada conducta hacia los liquidadores del servicio de Liquidación de Beneficios Sociales.
- Hacer uso correcto de las instalaciones del servicio de Liquidación de Beneficios
- Sociales.

  Presentar el Documento de Identidad o documentos análogos en el caso de extranjeros, así como los documentos necesarios para realizar el cálculo referencial de la liquidación.

Marco Normativo

- Artículos vigentes del Decreto Legislativo N° 910, Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador (Título III, artículos 22 al 32).
- Decreto Supremo N° 020-2001-TR, Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador, Título III, Capítulo IV, Art. 63°.
- 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.
- Resolución Ministerial N° 152-2011-TR, que aprueba el Manual de Organización y Funciones 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° 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 pre 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-sddlgat@trabajo.gob.pe**

Documento de aprobación de la Carta de Servicio

Versión	**Primera**
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 27-2013-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 7 de agosto de 2013

Versión	**Segunda**
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 44-2015-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 10 de junio de 2015

Versión	**Tercera**
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 0015 -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 asistente[1]

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**

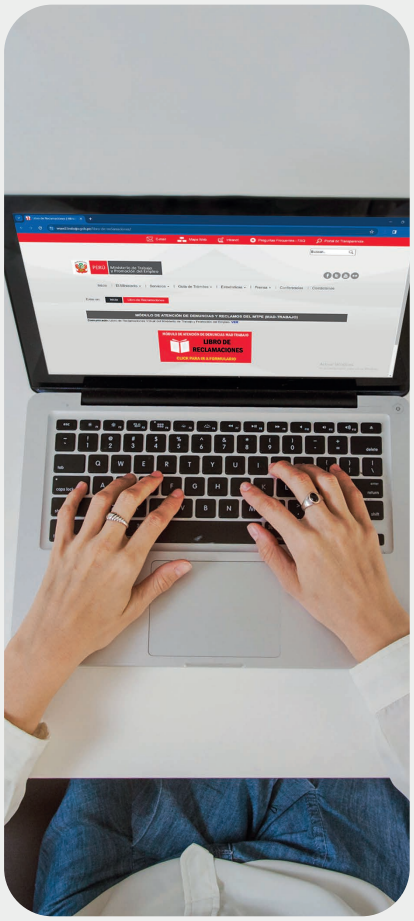
Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del mes respectivo, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (**www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios)**

[1]La 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 de 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-sddlgat@trabajo.gob.pe

Anexo 1

La siguiente documentación se deberá enviar al correo electrónico del liquidador a cargo de la cita en el caso de atención virtual o entregar los documentos en físico al liquidador en el caso de atención presencial, en ambos casos, a fin de poder realizar el cálculo referencial de la liquidación de beneficios sociales.

CAUSA DE EXTINCIÓN	DOCUMENTOS CON INFORMACIÓN IDÓNEA PARA EL CÁLCULO DE DERECHOS Y BENEFICIOS SOCIALES
RENUNCIA VOLUNTARIA	• Carta de renuncia debidamente recepcionada por su empleador y/o certificado de trabajo. • Boletas de pago por el período laborado, ordenadas de la más reciente a la más antigua. • Liquidaciones de depósito de CTS, firmada por el empleador. • Presentación del DNI, pasaporte o carné de extranjería en original, según el caso.
TÉRMINO DE CONTRATO	• Copia del último contrato de trabajo y/o certificado de trabajo. • Boletas de pago por el período laborado, ordenadas de la más reciente a la más antigua. • Liquidaciones de depósito de CTS, debidamente firmada por su empleador.
DESPIDO	• Carta de despido o acta de verificación de despido arbitrario. • Boletas de pago por el período laborado, ordenadas de la más reciente a la más antigua. • Liquidaciones de depósito de CTS, firmada por el empleador.
INSOLVENCIA EMPRESARIAL	• Publicación de insolvencia empresarial en el diario oficial El Peruano y/o diario de mayor circulación o resolución de insolvencia empresarial, emitido por INDECOPI. • Certificado de trabajo (no indispensable). • Boletas de pago por el período laborado, ordenadas de la más reciente a la más antigua. • Liquidaciones de depósito de CTS, firmada por el empleador.
CIERRE DE CENTRO DE TRABAJO	• Acta de Inspección por Cierre de Centro de Trabajo. • Certificado de Trabajo (no indispensable). • Boletas de pago por el período laborado, ordenadas de la más reciente a la más antigua. • Liquidaciones de depósito de CTS, firmada por el empleador.

Nota: Al momento de su atención virtual, la carta de renuncia debe haber surtido efectos.

Notas:

El cálculo de la liquidación de los beneficios sociales de ex trabajadores de embajadas se realiza a solicitud del Ministerio de Relaciones Exteriores, previo requerimiento de la embajada respectiva. La liquidación resultante es comunicada a dicho ministerio, quien la traslada a la embajada correspondiente para su notificación al extrabajador.

En el caso de extrabajadores del hogar, se debe presentar el acta inspectiva de verificación de despido arbitrario o la constatación policial correspondiente, según sea el caso.

PERÚ | Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Dirección: Av. Salaverry 655, Jesús María
Teléfono: 630 60 00
www.gob.pe/mtpe