

Patrocinio Judicial Gratuito



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 un objetivo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

En este sentido, el servicio de Patrocinio Judicial Gratuito, 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, como responsable del asesoramiento y patrocinio ante el Poder Judicial en todas las instancias, tiene como objetivo la defensa legal gratuita de los trabajadores y ex trabajadores que cumplan con los requisitos señalados en el Anexo 01, desde la interposición de la demanda en materia laboral hasta la ejecución de la sentencia.

A través de la publicación de la presente Carta de Servicio, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo reafirma su rol promotor en lo que respecta al acceso a la justicia de los trabajadores y ex trabajadores. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores de este Ministerio.

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 1038
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, consiste en el asesoramiento y patrocinio a los trabajadores y ex trabajadores ante el poder judicial, en todas las instancias del proceso laboral.

Este servicio se presta a nivel de Lima Metropolitana y de forma gratuita a todos los usuarios que cumplen con los requisitos señalados en el anexo 01.

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 y orientados de manera personalizada en el servicio de Patrocinio Judicial Gratuito. Asimismo, mediante el correo patrocinio@trabajo.gob.pe, se atienden consultas relacionadas 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-sddlcat@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 8:20 a. m. a 5:00 p. m.

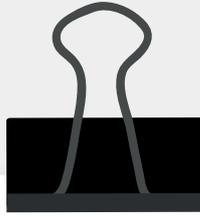
Derechos de los usuarios

- ✓ 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 por parte del defensor laboral de oficio del Servicio de Patrocinio Judicial Gratuito.
- ✓ 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 para recibir asesoría en el servicio de Consultas al Trabajador y Empleador o Liquidación de Beneficios Sociales y si cumple los requisitos será derivado al servicio de Patrocinio Judicial Gratuito. Sólo si cuenta con proceso en el servicio recibirá un ticket directo.
- ✓ Establecer comunicación por correo electrónico con su abogado defensor para coordinaciones sobre su proceso judicial.
- ✓ Mostrar una adecuada conducta hacia el personal que presta el Servicio de Patrocinio Judicial Gratuito.
- ✓ Brindar información veraz y documentación idónea al orientador y al defensor laboral de oficio, no ocultando ni falseando datos.
- ✓ Colaborar con la defensa proporcionando oportunamente información que sea requerida que permita al defensor laboral de oficio cumplir con su labor.
- ✓ Recoger la demanda en la fecha asignada por el Defensor Laboral de Oficio, para su presentación ante el Poder Judicial.
- ✓ Permanecer pendiente de la tramitación e impulso del proceso y coadyuvar a que concluya positivamente.



Marco Normativo

- ✓ Artículos vigentes del Decreto Legislativo N° 910, Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador (Título III, artículo 26).
- ✓ Artículos vigentes del Decreto Supremo N° 020-2001-TR, Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador (Título III, artículos 64 al 68).
- ✓ 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° 33-2013-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 02 de octubre del 2013
<hr/>	
Versión	Segunda
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 62-2015-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 14 de noviembre del 2015
<hr/>	
Versión	Tercera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 0014 -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%

Atender por correo electrónico las consultas sobre patrocinio judicial gratuito que son recepcionadas en el correo patrocinio@trabajo.gob.pe, en un plazo no mayor de dos (02) días hábiles.¹

Elaborar el 100% de las demandas en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados desde la entrega total de la documentación solicitada por el defensor laboral de oficio.

Indicadores de Calidad

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

Número de días hábiles de respuesta a la consulta por correo electrónico.

Porcentaje de demandas elaboradas por el defensor laboral de oficio.

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

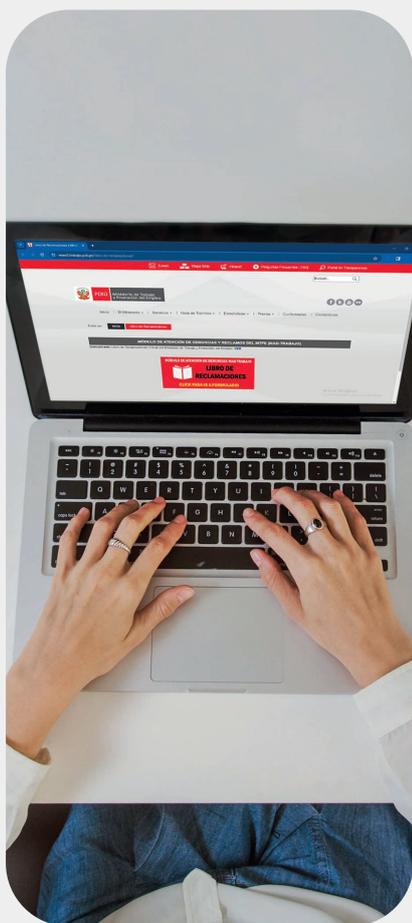
Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del mes respectivo, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>)

¹ Si la consulta es recepcionada pasada las 5:00 p. m., se atenderá a partir del día siguiente hábil.

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 cartadeservicio-sddlgat@trabajo.gob.pe

Anexo 1

Anexo 1

Para acceder al servicio de Patrocinio Judicial Gratuito se requiere:

- ✓ El monto de la última remuneración del usuario no debe superar el equivalente a 2 remuneraciones mínimas.
- ✓ Que el total de la prestación, sin incluir intereses, no exceda de 70 Unidades de Referencia Procesal (URP) o monto que disponga el Poder Judicial para exonerar a los trabajadores o ex trabajadores del pago de tasas judiciales.
- ✓ Presentar documentación u ofrecer pruebas idóneas que sustenten adecuadamente su pretensión, la que son evaluadas previamente al inicio del proceso judicial por el defensor laboral de oficio.
- ✓ Suscribir convenio de asesoramiento gratuito, el que contiene el nombre completo del usuario, dirección, fecha de ingreso, fecha y motivo del cese, de ser el caso, situación laboral y última remuneración percibida, datos que son consignados con carácter de Declaración Jurada.



Dirección: Av. Salaverry 655, Jesús María

Teléfono: 630 60 00

www.gob.pe/mtpe