

Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo



Objetivos y fines



Es un documento oficial del **Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo**, ofrecido por el **Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana**. Su objetivo es informar a los ciudadanos sobre los compromisos de calidad asumidos, así como los derechos y deberes de los usuarios, con el fin de mejorar la transparencia y la atención al público. La prestación de servicios de calidad que superen las expectativas de los usuarios es una meta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

A través de la publicación de la presente **Carta de Servicios**, el **Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo** reafirma su compromiso de optimizar el Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo, brindando información y asesoramiento a trabajadores, empleadores y al público en general sobre esta modalidad laboral.

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 n.º 655, Jesús María, Lima, Perú
Central telefónica:	630 60 00, anexo 1074
Plataforma de Servicio al Ciudadano - Citas en Línea:	https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas
Responsables	Subdirección de Promoción del Empleo Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

Servicios prestados



El Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo ofrece información y asesoramiento a buscadores de empleo, trabajadores, empleadores y al público en general sobre esta modalidad laboral. Además, se realizan charlas virtuales gratuitas para brindar orientación masiva, con el objetivo de mejorar la empleabilidad y facilitar el acceso al empleo formal. Asimismo, los usuarios podrán ser atendidos a través del correo electrónico: teletrabajo@trabajo.gob.pe.

Para acceder a este servicio, los ciudadanos pueden elegir entre la atención virtual o presencial:

- **Atención virtual:** Deben reservar una cita a través de la Plataforma de Servicios

- Virtuales MTPE: <https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas> para recibir orientación personalizada por parte de los consultores de empleo sobre el Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo.
- **Atención presencial:** Deben acudir a las oficinas del Centro de Empleo y solicitar atención en el Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo.

Información de contacto

Oficinas	Subdirección de Promoción del Empleo Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
Correo electrónico	teletrabajo@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry n.º 655, 1.º piso, Jesús María, Lima, Perú
Horario de atención virtual	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 de atención presencial	De lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

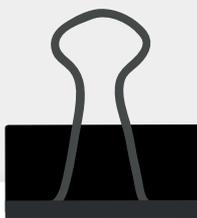
Derechos de los usuarios

- ✓ Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- ✓ Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- ✓ Recibir orientación clara sobre el Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo.
- ✓ La confidencialidad de la información proporcionada.
- ✓ Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.



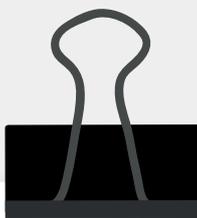
Deberes de los usuarios

- ✓ Reservar cita mediante el link de la Plataforma de Servicio al Ciudadano <https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>.
- ✓ Acudir a las oficinas del Centro de Empleo e indicar su interés de ser atendido por el servicio de Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo.
- ✓ Mostrar una adecuada conducta hacia los consultores del servicio de Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo.
- ✓ Conectarse a la hora programada de la cita reservada.
- ✓ Brindar información veraz.



Marco normativo

- ✓ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- ✓ Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- ✓ Ley N° 31572. Ley que regula el Teletrabajo.
- ✓ Ley N° 32102. Que modifica la Ley N° 31572, Ley de Teletrabajo.
- ✓ Decreto Supremo N° 002-2023-TR, Decreto Supremo que aprueba el reglamento de la Ley N° 31572, Ley del Teletrabajo.
- ✓ Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital 2.0
- ✓ Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- ✓ Resolución Ministerial N° 122-2015-MTPE, que aprueba la creación del “Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo” a cargo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.
- ✓ Guía para la Atención en el Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo aprobado por Resolución Directoral N° 002-2016-MTPE/3/17.



Marco normativo

- ✓ Resolución Ministerial No. 159-2012-TR, de fecha 22 de junio de 2012, que aprobó la Directiva General No. 006-2012-MTPE/4 “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”.
- ✓ Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, 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° 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 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 (2) 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/>, para que los usuarios puedan enviar sus opiniones dentro de un plazo de siete (7) días calendario desde la fecha de prepublicación.

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 y consultas al correo electrónico del servicio: teletrabajo@trabajo.gob.pe.



Documento de aprobación de la Carta de Servicio

Versión	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 081-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 27 de octubre de 2016
<hr/>	
Versión	Segunda
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 107-2016-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 26 de diciembre de 2016
<hr/>	
Versión	Tercera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 042-2019-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 4 de diciembre de 2019

Versión	Cuarta
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 0148-2021-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 4 de marzo de 2021
<hr/>	
Versión	Quinta
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N°0913-2021-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 10 de noviembre de 2021
Plazo de vigencia	2 años desde su fecha de vigencia
<hr/>	
Versión	Sexta
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 0024-2024-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	24 de Mayo de 2024
Plazo de vigencia	2 años desde su fecha de vigencia

Compromisos de calidad



Lograr un nivel de satisfacción de usuarios con respecto al servicio brindado¹, igual o superior al 92 %.



Lograr un nivel de satisfacción de los participantes con respecto a los talleres virtuales sobre la modalidad de teletrabajo, igual o superior al 96 %.



Atender consultas recepcionadas por correo electrónico relacionadas al servicio de teletrabajo en un máximo de 1 día hábil, contados a partir de la recepción de la misma².

¹Incluye atención virtual y atención presencial.

²Si la consulta es recepcionada pasada las 5:00 p. m. se atenderá a partir del día siguiente hábil.

Indicadores de calidad



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



Porcentaje de satisfacción respecto a talleres virtuales sobre la modalidad de teletrabajo, de forma mensual.



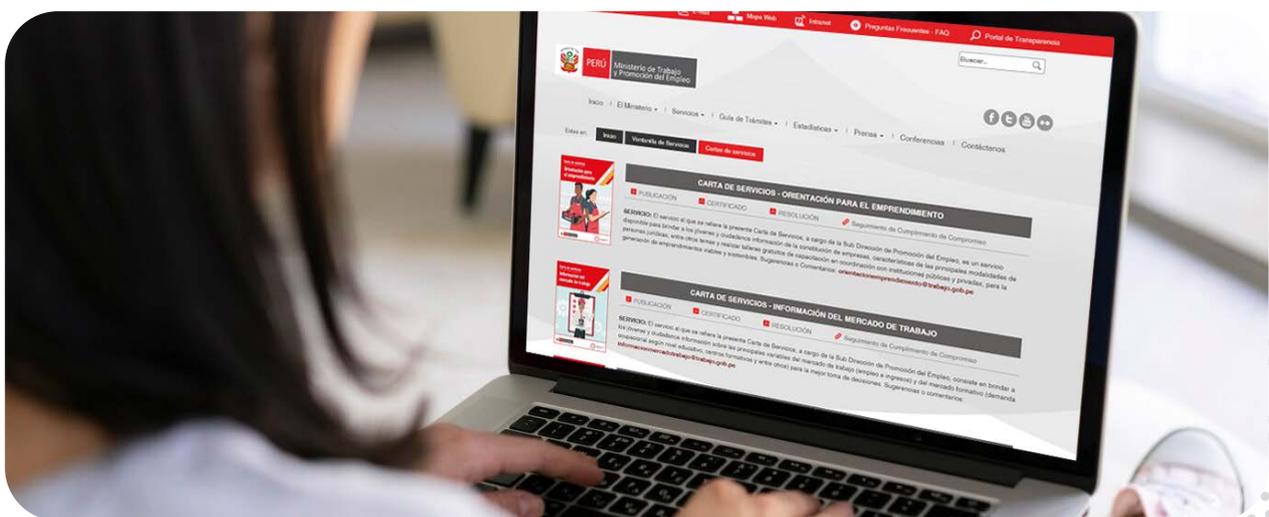
Atención de consultas en un plazo máximo de 1 día hábil.

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 mediante el material informativo "Pictoline", el cual es enviado por correo electrónico.

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de charlas y/o capacitaciones internas, correos electrónicos 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

Si se detecta un incumplimiento en los compromisos de calidad establecidos en esta Carta, se registrará en el formato de registro de resultados de cumplimiento de compromisos, disponible en el enlace <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>. En dicho registro se indicarán las razones del incumplimiento, las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas y, de ser necesario, las disculpas correspondientes.

Si el usuario ha proporcionado su correo electrónico, se dará prioridad a este medio para comunicarle las disculpas.

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 teletrabajo@trabajo.gob.pe, las que serán atendidas en el plazo de siete (7) días hábiles.

MTPE

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

www.gob.pe/mtpe



Av. Salaverry n.º 655, Jesús María

Teléfono: 630 60 00

Síguenos en:

