

# Orientación para el Migrante



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo



## Objetivos y fines



Es un documento oficial del **Servicio de Orientación al Migrante**, 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 servicio de **Orientación al Migrante**, proporcionando a los ciudadanos información 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

Razón Social	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE
RUC N°	20131023414
Página web	<a href="http://www.gob.pe/mtpe">www.gob.pe/mtpe</a>
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:	<a href="https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas">https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas</a>
Responsables	Subdirección de Promoción del Empleo Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

## Servicios prestados



El Servicio de Orientación para el migrante, brinda información y orientación de manera gratuita 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. Asimismo, los usuarios podrán ser atendidos a través del correo electrónico: [orientacionmigrante@trabajo.gob.pe](mailto:orientacionmigrante@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 servicio de Orientación para el Migrante.
- **Atención presencial:** Deben acudir a las oficinas del Centro de Empleo y solicitar el servicio de Orientación para el Migrante.

## Información de contacto

Oficinas	Subdirección de Promoción del Empleo Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
Correo electrónico	<a href="mailto:orientacionmigrante@trabajo.gob.pe">orientacionmigrante@trabajo.gob.pe</a>
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.

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

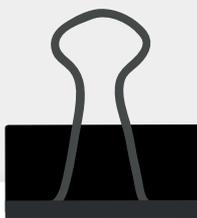
## Derechos de los usuarios

- ✓ 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.



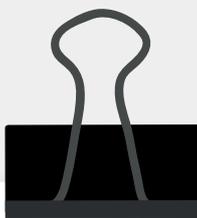
## Deberes de los usuarios

- ✓ 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 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”.



## Marco normativo

- ✓ 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/>, 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: [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
<hr/>	
<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
<hr/>	
<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>	<b>Cuarta</b>
<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>	<b>Quinta</b>
<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.

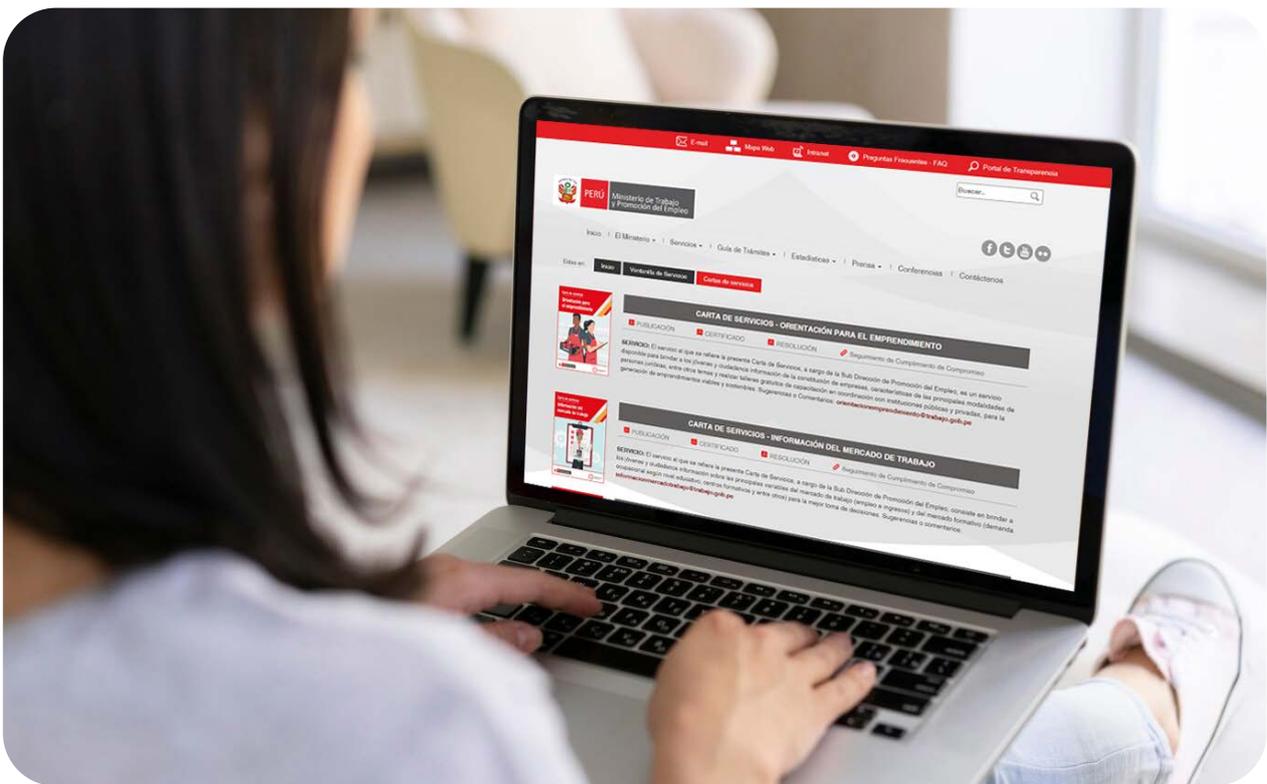
<sup>3</sup>Si la consulta es recepcionada pasada las 5 p. m. se atenderá a partir del día siguiente hábil.

# 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 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, 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

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 [orientacionmigrante@trabajo.gob.pe](mailto:orientacionmigrante@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](http://www.gob.pe/mtpe)



Av. Salaverry n.º 655, Jesús María  
Teléfono: 630 60 00

Síguenos en:

