



CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE EMPLEO TEMPORAL

¡Los primeros en servirte mejor!



Trabajo
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



Objetivo

La presentación de servicios de calidad que superen las expectativas de los usuarios, es una meta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

El servicio de empleo temporal que brinda el programa Trabaja Perú tiene como objetivo generar empleo y promover empleo sostenido y de calidad en la población desempleada y subempleada de las zonas urbanas y rurales, en condición de pobreza y extrema pobreza, a través del cofinanciamiento de proyectos de inversión pública en infraestructura básica y social, intensivos en el uso de mano de obra no calificada en dos modalidades de intervención (concursable y no concursable).

Este servicio es gratuito y se realiza a través de los organismos ejecutores, gobiernos regionales, provinciales y/o distritales. El programa, a través de sus órganos de línea, está encargado de efectuar el seguimiento y la evaluación en las zonas de intervención.

Con la publicación de la presente carta de servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, asume el compromiso de orientar la optimización del servicio de Empleo Temporal del Programa Trabaja Perú.

Datos del MTPE y del servicio

Razón social	Programa Trabaja Perú - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE
RUC N°	20504007945
Página web	www.trabajaperu.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, piso 7, Jesús María.
Central telefónica	(01) 200 2940
Responsables	Responsable Técnico del Programa Presupuestal "Trabaja Perú"



Servicios prestados

Este servicio busca promover la generación de empleo temporal, a través del cofinanciamiento de proyectos de infraestructura básica, social y económica, presentada por los gobiernos regionales, provinciales y distritales, en el ámbito de sus jurisdicciones.

El servicio de empleo temporal es accesible para toda persona natural desempleada y subempleada de sectores vulnerables, en situación de pobreza y pobreza extrema, que se encuentren acreditados en dicha condición.

Asimismo, personas en condición de víctimas y desplazados por terrorismo, personas con discapacidad, padre o madre con hijos menores de 18 años, jóvenes entre 18 y 29 años y adultos entre 30 y 64 años.

Información de contacto

Oficinas	- Dirección Ejecutiva de Trabaja Perú - Jefatura de Unidad Zonal - Unidad Gerencial de Promoción - Unidad Gerencial de Proyectos
Central telefónica	(01) 200-2940 Línea gratuita 0800-10035
Email	empleotemporal@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, piso 7, Jesús María.
Horario de atención	Lunes a viernes de 8.30 a. m. a 5:30 p. m.



Derechos de los usuarios

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a los adultos mayores y personas con discapacidad
- 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 del servicio recibido.

Deberes de los usuarios

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, no ocultando ni alterando datos.
- Mostrar una adecuada conducta hacia el personal del servicio de empleo temporal.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas por la Autoridad Administrativa de Trabajo para obtener un servicio oportuno.
- Identificarse presentando el documento nacional de identidad.
- Cumplir con las disposiciones de trabajo, establecidas por los órganos ejecutores, que desarrollan los proyectos.



Marco normativo

- Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N°29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Decreto Supremo N° 004-2014-TR, aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Decreto Supremo N° 012-2011-TR, crean el Programa para la Generación de Empleo Social Inclusivo "Trabaja Perú".
- Decreto Supremo N° 001-2012-TR, que crea la Ventanilla Única de Promoción del Empleo ahora denominada Centro de Empleo, de acuerdo al Decreto Supremo N° 002-2015-TR.
- Decreto Supremo N° 004-2012-TR, decreto supremo que modifica los decretos supremos N° 012-2011-TR, 013-2011-TR, 015-2011-TR y 016-2011-TR, que aprueba la modificación de la estructura orgánica del programa

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 programa Trabaja Perú (www.trabajaperu.gob.pe), a fin de que los usuarios, en un plazo de 7 días calendario desde la fecha de prepublicación, formulen sus opiniones.

Si el programa Trabaja Perú 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 (www.trabajaperu.gob.pe), 7 días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios podrán formular sus opiniones.



Documento de aprobación de la carta de servicio

Versión	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 149-2016-TP/DE
Fecha de vigencia	28 de octubre de 2016

Compromisos de calidad

1. Promover y orientar a que la selección de los participantes, alcance un nivel de satisfacción igual o mayor al 70 %, en los postulantes al servicio de empleo temporal.
2. Promover la generación de empleo temporal, orientado al mejoramiento de la satisfacción del participante con resultado igual o mayor al 70 %.



Indicadores de calidad

1. Porcentaje de satisfacción del participante al ser seleccionado.
2. Porcentaje de satisfacción del participante con relación al servicio de empleo temporal.

Mecanismos de comunicación interna y externa

El programa Trabaja Perú da a conocer la carta de servicios a los usuarios a través de su página Web www.trabajaperu.gob.pe y en el piso 7 de la sede central del Ministerio de Trabajo.

Nuestros colaboradores conocen la carta de servicios a través de reuniones internas, del intranet institucional y periódicos murales.

Asimismo, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del cuarto mes de ejecución del proyecto, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página web www.trabajaperu.gob.pe



Medidas de subsanación

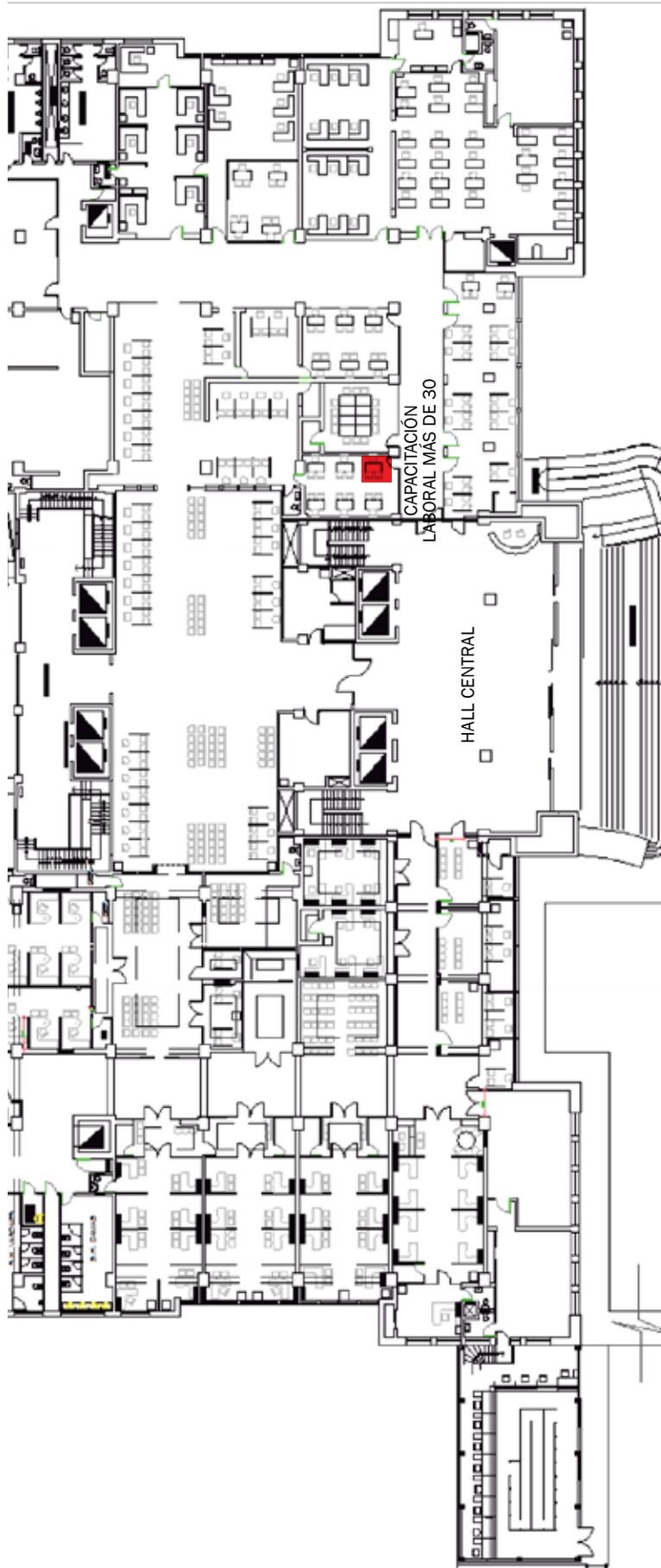
De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente carta de servicios, se publicará una comunicación en la página web www.trabajaperu.gob.pe, dirigida al afectado. En dicha comunicación, se detallarán los motivos que originaron el incumplimiento, las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas al respecto y las disculpas del caso.

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos

Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado en el Libro de Reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la sede central de la institución. También lo podrán realizar a través del email: empleotemporal@trabajaperu.gob.pe

Asimismo, podrán formular sugerencias al correo empleotemporal@trabajaperu.gob.pe, las que serán materia de evaluación por parte de los responsables del servicio.

ANEXO 1
PLANO DE UBICACIÓN DEL
SERVICIO DE EMPLEO TEMPORAL





www.trabajo.gob.pe

Síguenos:

 /MTPEPERU

 @MTPE_Peru

 /TrabajoParaTodos1