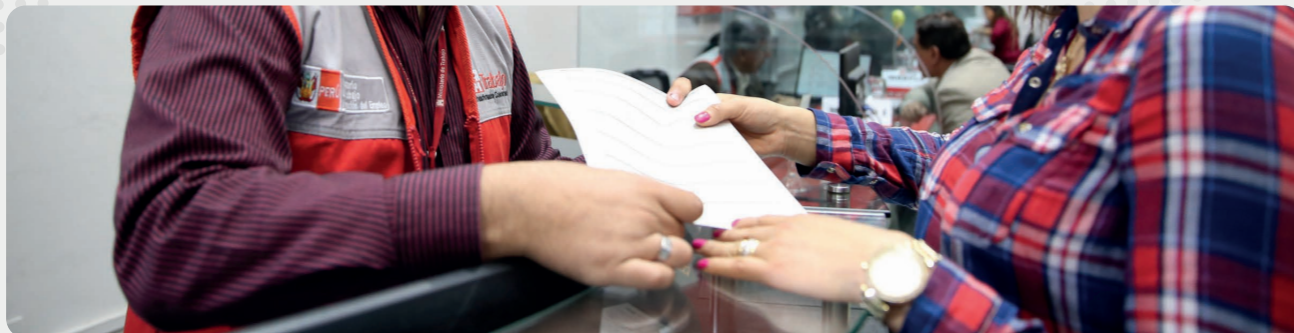


Orientación Vocacional e Información Ocupacional



Objetivos y fines



Es un documento oficial del **Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional**, ofrecido por el **Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana**, su objetivo es promover en los jóvenes el logro de sus metas de formación y empleo que forman parte de su proyecto de vida. 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 servicio, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo reafirma su compromiso de optimizar el Servicio del **SOVIO**, a fin de que los jóvenes elijan adecuadamente una carrera profesional, técnica u ocupacional mejorando su trayectoria formativa 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 1028
Plataforma de Servicio al Ciudadano - Citas en Línea:	extranet.trabajo.gob.pe
Responsables	Subdirección de Promoción del Empleo Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

Servicios prestados



El servicio al que se refiere la presente carta, a cargo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de la Dirección Regional del Trabajo de Lima Metropolitana, es gratuito y disponible para jóvenes interesados en conocer su perfil vocacional y contar con información oportuna del mercado laboral y las opciones formativas existentes en Lima Metropolitana, a fin de que elijan adecuadamente una carrera profesional, técnica u ocupacional.

El servicio está dirigido a jóvenes de 16 a 24 años de edad con tercer año de secundaria concluido y/o a escolares de cuarto o quinto año de educación secundaria.

Para acceder a este servicio, los ciudadanos

deberán elegir el canal de atención virtual o presencial; en caso sea virtual deberá reservar una cita a través de la Plataforma de Servicios Virtuales MTPE <https://extranet.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas>, con la finalidad de ser atendidos de manera personalizada por los consultores de empleo sobre el Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional; en caso de ser presencial debería acudir a las oficinas del Centro de empleo e indicar su interés de ser atendido por el Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional.

Asimismo, las organizaciones públicas y privadas como colegios, academias, empresas, ONG, u otros que requieran el servicio deberán solicitarlo al correo orientacionvocacional@trabajo.gob.pe, para que se gestione y lleve a cabo el servicio.

Información de contacto

Oficinas	Subdirección de Promoción del Empleo Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
Correo electrónico	orientacionvocacional@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry n.º 655, 1.º piso, 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 8:15 a.m. a 5:00 p. m. y sábados de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.

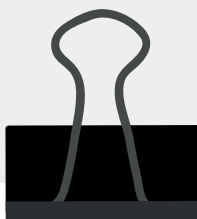
Derechos de los usuarios

- ✓ Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- ✓ Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- ✓ Recibir orientación clara sobre el SOVIO y sus beneficios.
- ✓ Confidencialidad de la información proporcionada.
- ✓ Presentar reclamos y/o sugerencias respecto al servicio recibido.



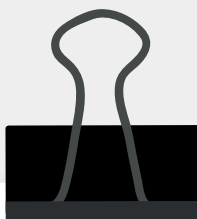
Deberes de los usuarios

- ✓ Reservar cita mediante el link de la Plataforma de Servicios Virtuales MTPE (<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 Orientación Vocacional e Información Ocupacional.
- ✓ Mostrar una conducta respetuosa hacia los consultores del servicio del SOVIO.
- ✓ Conectarse a la hora programada de la cita reservada.
- ✓ Brindar información completa y 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 el Centro de Empleo.
- ✓ Resolución Ministerial N° 094-2016-TR, que aprueba la Directiva General N° 001-2016-MTPE/3/18 “Lineamiento para la Constitución y 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° 177-2012-TR, de fecha 24 de julio de 2012, que aprueba la Directiva General N° 01-2012-MTPE/3/19 “Normas para la Implementación Técnica, Ejecución y Desarrollo del Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional”.
- ✓ Resolución Viceministerial N° 019-2013-MTPE-3, que aprueba la Directiva General N° 01-2013-MTPE/3/19 “Directiva General del servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo”.



Marco normativo

- ✓ Resolución de Secretaría General N° 63-2024-TR, que aprueba la Directiva N° 009-2024-MTPE/4 “Directiva del Proceso de Gestión de Reclamos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”.
- ✓ Manual de Organización y Función del MTPE aprobado por Resolución Ministerial N°152-2011-TR.
- ✓ 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, 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 pre publicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/cartas-servicios/>), a fin de que los usuarios, en un plazo de siete (7) días calendarios desde la fecha de pre publicación, formulen sus opiniones.

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 calendarios antes de la implementación de la modificación.

Los usuarios podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de sugerencias mediante el correo electrónico orientacionvocacional@trabajo.gob.pe.



Documento de aprobación de la Carta de Servicio

Versión	Primera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N°22-2015-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	6 de abril de 2017
Versión	Segunda
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 23-2017-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	24 de agosto de 2017
Versión	Tercera
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 0010-2020-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	12 de febrero de 2020

Versión	Cuarta
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 0646-2021-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	22 de julio de 2021

Versión	Quinta
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 846-2021-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	Desde el 20 de octubre de 2021
Plazo de vigencia	2 años desde su fecha de vigencia

Versión	Sexta
Dispositivo legal de aprobación	Resolución Directoral N° 0026-2024-MTPE/1/20
Fecha de vigencia	27 de Mayo de 2024
Plazo de vigencia	2 años desde su fecha de vigencia

Compromisos de calidad



Lograr un nivel de satisfacción con respecto al servicio brindado¹, igual o superior al 90 %.



Lograr un nivel de satisfacción igual o superior al 90 % de los usuarios de las organizaciones que recibieron el servicio², de forma grupal.



Emitir respuesta a través de oficios o correos electrónicos a las organizaciones que requieran el servicio de orientación vocacional, y programar el desarrollo de las etapas en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a su recepción.



Brindar a la organización la relación de los usuarios que no asistieron³ a la etapa final del servicio, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a fin de que los usuarios puedan reservar una cita a través de la plataforma de citas en línea.

¹ Incluye atención virtual y atención presencial.

² Incluye atención virtual y atención presencial.

³ Una vez recibida la lista de participantes de la etapa final del servicio.

Indicadores de calidad



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



Porcentaje de satisfacción de usuarios que recibieron el servicio, de forma mensual.



Solicitudes atendidas dentro del plazo establecido de cinco días hábiles.



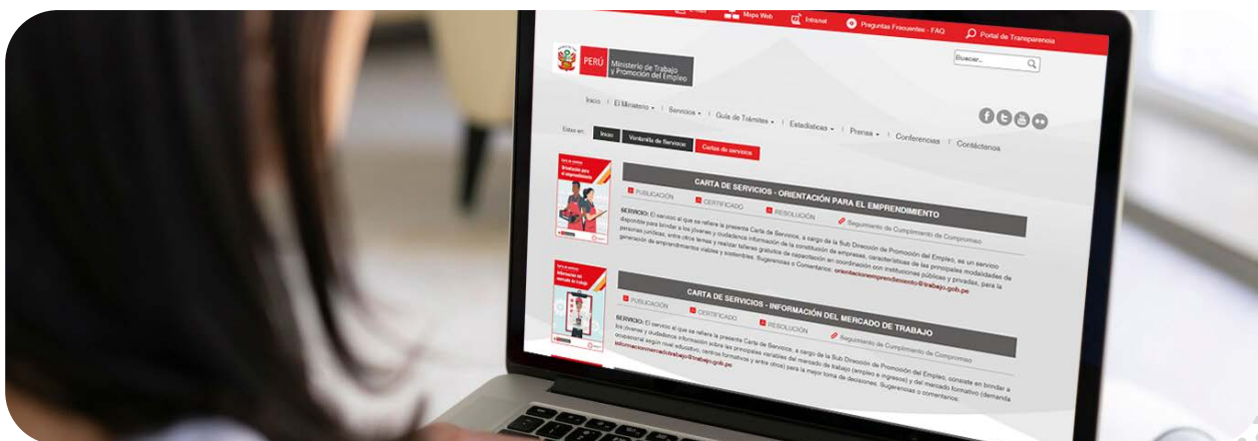
Información de usuarios que no asistieron a la etapa final del servicio en un máximo de 5 días hábiles.

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 a través del medio de difusión denominado “Pictoline” relacionado a la carta de servicio.

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

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente carta de servicios, se consignará en el formato de registro de resultados de cumplimiento de compromisos que se publica en el link: <https://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 de corresponder al usuario, priorizando el uso del correo electrónico.

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 orientacionvocacional@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:

