



Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



CARTA DE SERVICIOS

AENOR



Servicio
Certificado

PATROCINIO JUDICIAL GRATUITO

¡Los primeros en servirte mejor!



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 contexto, como responsable del asesoramiento y patrocinio ante el Poder Judicial en todas las instancias, la Sub Dirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana asume el compromiso de la defensa legal gratuita de los trabajadores y ex trabajadores que cumplan con los requisitos señalados en el anexo 1, desde la interposición de la demanda en materia laboral hasta la ejecución de la sentencia. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores de este Ministerio. A través de la publicación de la presente Carta de Servicios, 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.

Datos identificativos del MTPE y del servicio:

Razón Social: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE

RUC N°: 20131023414

Página Web: www.trabajo.gob.pe

Dirección: Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María.

Central Telefónica: 630-6000 Anexos 1035, 1038 ó 1018

Responsables: Coordinador designado de la Sub Dirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador.



Servicios prestados:

El servicio al que se refiere la presente Carta, a cargo de la Sub Dirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador 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.

Información de contacto:

Oficinas:	Dirección de Prevención y Solución de Conflictos Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría del Trabajador
Central Telefónica:	Sede Central 630 - 6000 Anexos 1035, 1038 ó 1018.
Correo:	patrocinio@trabajo.gob.pe
Dirección:	Sede Central: Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María
Horario de Atención:	De lunes a viernes: 7:00 a.m. a 16:30 p.m. (horario corrido) para los que recabaron un ticket de atención en el día.



Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los 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.
- Recibir una explicación clara sobre los alcances del proceso laboral.
- La confidencialidad de los datos que proporcionen.
- Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.

Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

- Identificarse con el DNI, carné de extranjería, según sea el caso, documento en original, legible y con constancia de haber sufragado.
- Mostrar una adecuada conducta hacia el personal que presta el Servicio de Patrocinio Judicial Gratuito.
- Brindar información veraz y documentación idónea al defensor laboral de oficio, no ocultando ni falseando datos.
- Respetar las disposiciones establecidas por la Autoridad Administrativa de Trabajo para obtener un servicio oportuno.
- 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

- Ley No. 27408, modificada por Ley No. 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- 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° 016-2006-TR y sus modificatorias, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones”, modificado con Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.
- Resolución Ministerial No. 159-2012-TR, que aprueba 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.
- Resolución Ministerial N° 024-2014-TR, establece el horario de atención al público en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Memorándum N° 051-2013-MTPE/1/20.2, con el cual se autoriza la denominación de Ventanilla de Servicios Laborales.

Formas de participación ciudadana

Los usuarios del servicio de Patrocinio Judicial Gratuito podrán contribuir en la mejora del servicio a través de la expresión de opiniones en las distintas encuestas que se realicen.

La presente Carta de Servicios será revisada al menos cada dos (02) años. La versión que se obtenga será pre publicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.trabajo.gob.pe), a fin de que los usuarios, en un plazo de siete (07) días calendario 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, 07 días antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios podrán formular sus opiniones.

Los usuarios podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de sugerencias al correo electrónico: patrocinio@trabajo.gob.pe.

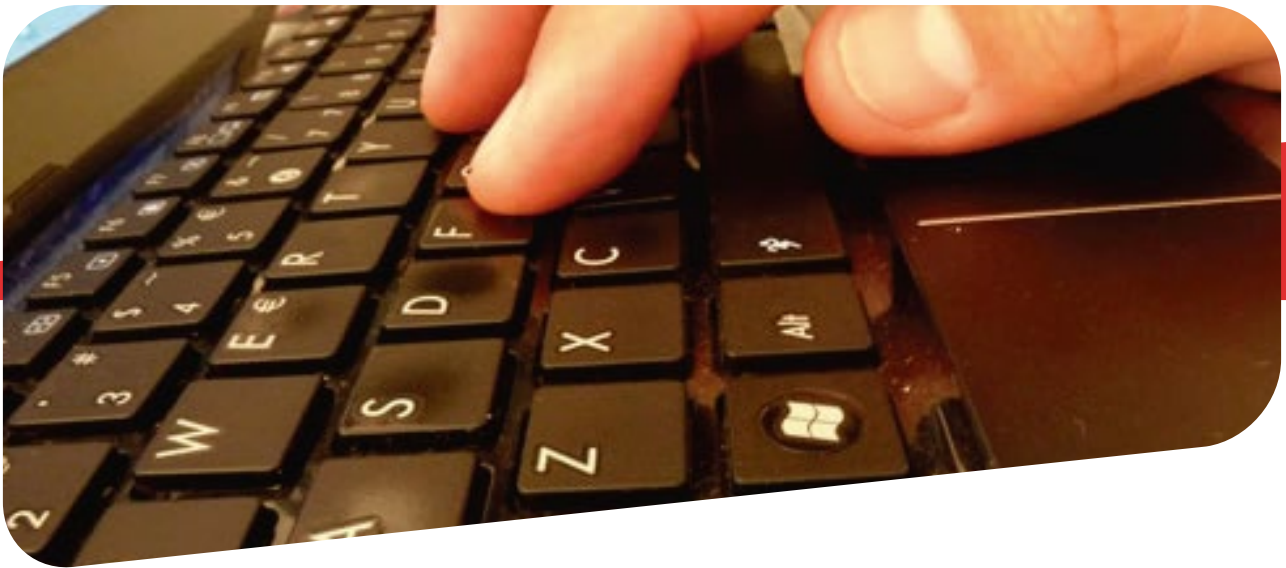


Documento de aprobación de la Carta de Servicios

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N° 33-2013-MTPE/1/20
Fecha de Vigencia	02 de octubre del 2013
Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N° 62-2015-MTPE/1/20
Fecha de Vigencia	14 de noviembre del 2015

Compromisos de calidad

1. Asignar un defensor laboral de oficio al 100% de los usuarios que cumplen con los requisitos señalados en el anexo 1.
 2. Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la orientación acerca del proceso laboral, no menor del 82%.
 3. Elaborar el 100% de las demandas en un plazo no mayor de 10 días hábiles, contados desde la entrega total de la documentación solicitada por el defensor laboral de oficio.
 4. Asistir al 83% de las audiencias únicas programadas por el Poder Judicial, como mínimo.
-



Indicadores de Calidad

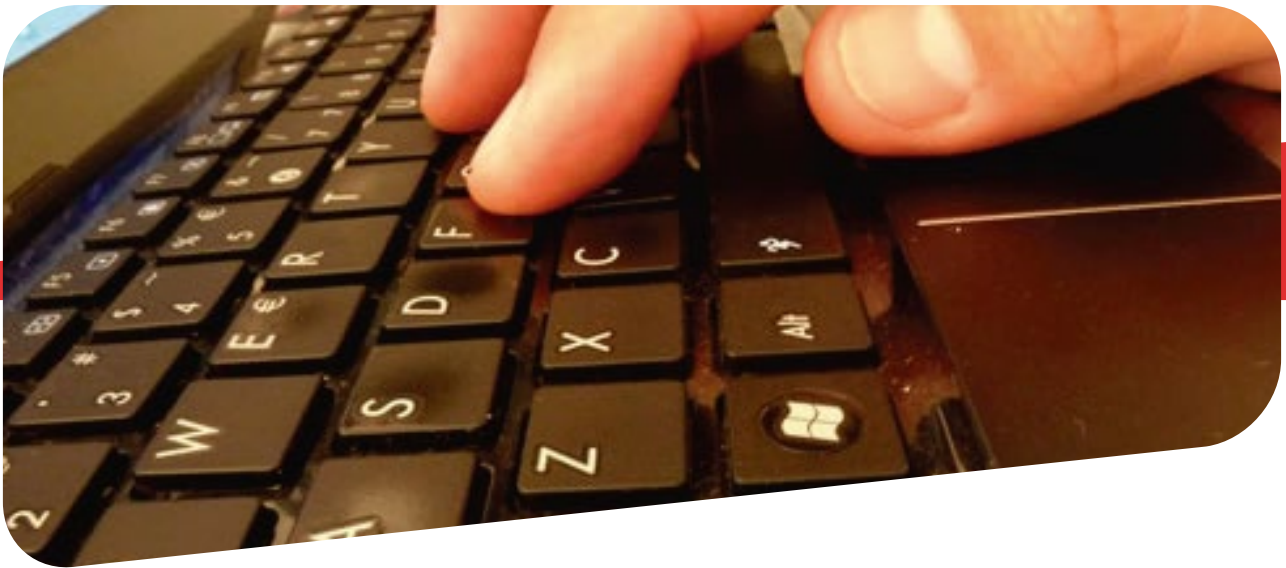
1. Porcentaje de usuarios a quienes se les asignó un defensor laboral de oficio.
 2. Porcentaje de usuarios satisfechos con la orientación acerca del proceso laboral.
 3. Porcentaje de demandas elaboradas en un plazo no mayor de 10 días hábiles.
 4. Porcentaje de audiencias a la que asistieron los defensores laborales 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 (www.trabajo.gob.pe) y por medio de encartes colocados en la Sede Central de la institución.

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

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.



Medidas de Subsanación

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente Carta de Servicios, se remitirá una comunicación preferentemente electrónica al usuario 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; para ello, es necesario que el usuario justifique e informe de manera escrita o electrónica el incumplimiento de los compromisos de calidad, a través del correo: **patrocinio@trabajo.gob.pe**.

Asimismo, se remitirá al usuario afectado una invitación para las charlas informativas que realice la Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador, por un período de seis (06) meses desde la fecha del incumplimiento de los compromisos.

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos

Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado a través del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la Sede Central de la Institución. La atención de estos reclamos se efectuará a través del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO) en el plazo de treinta (30) días hábiles, conforme indica su carta de servicios.

De otro lado, la atención de las sugerencias realizadas al correo electrónico **patrocinio@trabajo.gob.pe**, serán atendidas en el plazo de siete (07) días hábiles.

Anexo 1

Para acceder al servicio de Patrocinio Judicial Gratuito se requiere:

- Presentar DNI, carné de extranjería, según sea el caso, documento en original, legible y con constancia de haber sufragado.
- 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.

Anexo 2

PLANO DE UBICACIÓN DEL MÓDULO DE PATROCINIO JUDICIAL GRATUITO DE LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO

