



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 108 - 2016-MTPE/1/20

Lima, 27 de diciembre de 2016

**VISTO:** La Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM; el Informe Técnico N° 099-2016-MTPE/4/9.3 de fecha 26 de diciembre de 2016 de la Jefa de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 3356-2016-MTPE/4/8 de fecha 27 de diciembre de 2016 del Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y

### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Que, por Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, se aprueba la nueva Estrategia de Modernización de la Gestión Pública para el periodo 2012-2016, que contiene acciones e instrumentos de mediano y corto plazo para mejorar y reformar el Sistema de Modernización del Estado previsto en la Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, teniendo como Objetivo Estratégico 4: "Implementar la gestión por proceso y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de general resultados positivos en la mejora de procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas".

Que, mediante Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, teniendo como Objetivo Estratégico 3: "desarrollar un Modelo de Atención al Ciudadano y promover su implementación", el cual involucra entre otros medios, la suscripción de cartas de compromiso o servicios para mejorar la calidad de atención al ciudadano, y dispone como responsables a todas las entidades públicas para su cumplimiento.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 226-2014-TR, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo aprueba el Plan Institucional de Modernización del MTPE 2014-2016, el cual señala como una de sus metas la formulación de Cartas de Servicios, con la finalidad de mejorar la calidad de atención a nuestros usuarios y establecer canales de comunicación con los ciudadanos.





PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

Que, mediante Resolución del Secretario General N° 061-2015-TR/SG, de fecha 25 de febrero de 2015, se aprueba la Guía para la Implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, la cual define a las Cartas de Servicios como documento escrito por el que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo informa a los usuarios los servicios que brinda, los derechos y obligaciones que la asisten y los compromisos para asegurarles una atención de calidad, la cual ayuda a la mejora continua de los servicios que el Ministerio brinda a los usuarios.

Que, el literal e) del artículo 81 del Decreto Supremo N° 004-2014-TR, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, establece que la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, tiene como función: proponer la implementación de sistemas, modelos, modelos, mecanismos y procedimientos atención de consultas, denuncias, reclamos y sugerencias en el ámbito de su competencia.

Que, mediante el Informe Técnico N° 099-2016-MTPE/4/9.3 de fecha 26 de diciembre de 2016 de la Jefa de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido opinión favorable a la propuesta denominada: "Carta de Servicio de Conciliación Administrativa Laboral".

Que, mediante el Informe N° 3356-2016-MTPE/4/8 de fecha 27 de diciembre de 2016 del Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica opina por la viabilidad de la propuesta efectuada indicando que la misma guarda correspondencia con las competencias y atribuciones determinados por las normas expedida por el Ministerio de Trabajo Promoción del Empleo y otros relacionado a la atención de servicios que brinda los ciudadanos, por lo que atendiendo al Objetivo Específico 4 del Plan Institucional de Modernización del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2014-2016, no existe objeción a la aprobación de dicho instrumento, toda vez que constituye parte de las acciones de implementación del sistema de gestión de la calidad de la entidad.

Que, sobre el particular, en el marco de la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública, la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, ha preparado una Carta de Servicio de Conciliación Administrativa Laboral, la cual recoge el compromiso de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana por atender dicho servicio de forma eficiente y oportuna, por ello resulta necesaria su aprobación.

Con referencia a los informes emitidos por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina General de Asesoría Jurídica y con el visto bueno de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana; en uso de las atribuciones conferidas





PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

por el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Aprobar la actualización de la Carta de Servicios denominada: Carta de Conciliación Administrativa Laboral, que como anexo, forma parte integrante de la presente resolución.



**Artículo 2º.-** Remitir la presente Resolución y de la Carta de Servicios aprobada al Secretario General, a fin de que disponga su publicación en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ([www.trabajo.gob.pe](http://www.trabajo.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese**

.....  
**CARLOS ALBERTO CAVAGNARO PIZARRO**  
Director Regional de Trabajo y Promoción  
del Empleo de Lima Metropolitana