



**Carta de servicios**

# Liquidación de beneficios sociales



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

EL PERÚ PRIMERO



## Objetivos y fines

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo tiene entre sus objetivos principales brindar servicios gratuitos y de calidad que superen las expectativas de los usuarios.

En ese sentido, la función del servicio de liquidación de beneficios sociales que ofrece el Centro de Servicios Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana es calcular el monto de derechos y beneficios sociales del régimen laboral de la actividad privada y otros que se implementen sobre la base de la legislación aplicable y la documentación e información idónea que proporcione el trabajador.

A través de la publicación de esta carta, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo asume el compromiso de optimizar el servicio de liquidación de beneficios sociales. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores del sector.

## Datos identificativos del MTPE y del servicio

<b>Razón social:</b>	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
<b>R.U.C. N°:</b>	20131023414
<b>Dirección:</b>	Av. Salaverry 655, Jesús María
<b>Página web:</b>	<a href="http://www.gob.pe/mtpe">www.gob.pe/mtpe</a>
<b>Central telefónica:</b>	630 60 00, anexos 1018 o 1070
<b>Responsable:</b>	Dirección de Prevención y Solución de Conflictos–Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador



## Servicios prestados

El servicio está a cargo de la Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador y consiste en calcular la liquidación de los beneficios sociales de los extrabajadores del régimen laboral de la actividad privada, de acuerdo con las causas de extinción de la relación laboral y sobre la base de la documentación detallada en el anexo 1.

## Información de contacto

**Oficina:**

Dirección de Prevención y Solución de Conflictos–Subdirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador

**Central telefónica:**

630 6000, anexos 1018 o 1070

**E-mail:**

liquidaciones@trabajo.gob.pe

**Dirección:**

Av. Salaverry 655, Jesús María

**Horario de atención:**

De lunes a viernes de 7 a. m. a 5 p. m., en horario corrido para los que recabaron tickets



## Derechos de los usuarios

- Recibir un servicio gratuito y personalizado.
- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Recibir una orientación personalizada y eficiente.
- La confidencialidad de los datos que proporcionen.
- Recibir información referencial sobre el monto de los beneficios sociales que les corresponden, de acuerdo con la documentación que presenten.
- Solicitar audiencia de conciliación administrativa laboral, luego de calculada la liquidación de los beneficios sociales.
- Recibir información precisa sobre los alcances de la conciliación administrativa laboral, sus fines y objetivos.
- Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.

## Obligaciones de los usuarios

- Identificarse con DNI, pasaporte o carné de extranjería original.
- Proporcionar información veraz y documentación idónea al liquidador.
- Guardar respeto hacia el personal que presta el servicio de cálculo de la liquidación de los beneficios sociales.
- Acreditar de forma idónea el término de la relación laboral.
- Respetar las disposiciones establecidas por la Autoridad Administrativa de Trabajo para obtener un servicio oportuno.



## Marco normativo

- Artículos vigentes del Decreto Legislativo N° 910, Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador (Título III, artículos 22 al 32).
- 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 56 al 80).
- Decreto Supremo N° 016-2006-TR y sus modificatorias, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Memorándum N° 075-2017-MTPE/1/20.2, con el cual se autoriza la denominación del Centro de de Servicios Laborales.
- Ley N° 27408, modificada por Ley N° 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, las personas adultas mayores y personas con discapacidad en lugares de atención al público.
- Resolución Ministerial N° 159-2012-TR que aprueba la Directiva General N° 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° 152-2011-TR, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

## Participación del usuario

Los usuarios podrán contribuir en la mejora del servicio con sus opiniones en las encuestas que se realicen y a través del correo electrónico [liquidaciones@trabajo.gob.pe](mailto:liquidaciones@trabajo.gob.pe).

La presente carta de servicios será revisada cada dos años. La versión que se obtenga se republicará en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ([www.gob.pe/mtpe](http://www.gob.pe/mtpe)), para que los usuarios, formulen sus opiniones en un plazo de siete días calendario posteriores.



## Documento de aprobación de la carta de servicios

Versión:

Primera

Dispositivo legal de aprobación:

Resolución Directoral N° 27-2013-MTPE/1/20

Fecha de vigencia:

7 de agosto de 2013

Versión:

Segunda

Dispositivo legal de aprobación:

Resolución Directoral N° 44-2015-MTPE/1/20

Fecha de vigencia:

10 de junio de 2015

Versión:

Tercera

Dispositivo legal de aprobación:

Resolución Directoral N° ...-2018-MTPE/1/20

Fecha de vigencia:

... de febrero de 2018



## Compromisos de calidad

Atender al total<sup>1</sup> de los usuarios que en el día recabaron un ticket para el servicio.

1. Lograr un nivel de usuarios satisfechos, con respecto a la orientación sobre los beneficios que le corresponde, igual o superior al 85 %.
2. Efectuar el cálculo de la liquidación de los beneficios sociales en un tiempo promedio de 30 minutos.

## Indicadores de calidad

1. Usuarios atendidos en el día igual al 100 %.
2. Índice de satisfacción de los usuarios con respecto a la orientación sobre los beneficios que le corresponde mayor o igual al 85 %.
3. Tiempo promedio empleado para el cálculo de la liquidación de los beneficios sociales menor o igual a 30 minutos.

## Mecanismos de comunicación interna y externa

La carta de servicios está disponible en la página web ([www.gob.pe/mtpe](http://www.gob.pe/mtpe)) y en encartes colocados en la sede central de la institución.

Para nuestros colaboradores es a través de reuniones internas, intranet institucional y periódicos murales.

Asimismo, 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, dentro de los quince días hábiles siguientes al cierre del mes respectivo.

<sup>1</sup> Salvo caso fortuito o fuerza mayor



## Medidas de subsanación

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad, el responsable del servicio remitirá una comunicación al usuario afectado que detalle los motivos, las medidas correctivas y 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 [liquidaciones@trabajo.gob.pe](mailto:liquidaciones@trabajo.gob.pe).

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

## Presentación de sugerencias y reclamos

Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado a través del libro de reclamaciones, ubicado en el primer piso del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. La atención se efectuará en el Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO), en un plazo no mayor a cuarenta (40) días hábiles.

De otro lado, la atención de las sugerencias se realizará en el plazo de siete (7) días hábiles, a través del correo electrónico [liquidaciones@trabajo.gob.pe](mailto:liquidaciones@trabajo.gob.pe).

## ANEXO 1

Esta documentación se deberá mostrar al personal que atiende en el Área de Orientación e Información de los Servicios de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador, a fin de recabar el ticket de atención correspondiente.

CAUSA DE EXTINCIÓN	DOCUMENTOS CON INFORMACIÓN IDÓNEA PARA EL CÁLCULO DE DERECHOS Y BENEFICIOS SOCIALES
<b>RENUNCIA VOLUNTARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de renuncia debidamente recepcionada por su empleador y/o certificado de trabajo.</li> <li>• Boletas de pago por el período laborado, ordenadas de la más reciente a la más antigua.</li> <li>• Liquidaciones de depósito de CTS, firmada por el empleador.</li> <li>• Presentación del DNI, pasaporte o carné de extranjería en original, según el caso.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> al momento de su presentación en el Ministerio, la carta de renuncia debe haber surtido efectos.</p>
<b>TÉRMINO DE CONTRATO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del último contrato de trabajo y/o certificado de trabajo.</li> <li>• Boletas de pago por el período laborado, ordenadas de la más reciente a la más antigua.</li> <li>• Liquidaciones de depósito de CTS, debidamente firmada por su empleador.</li> <li>• Presentación del DNI, pasaporte o carné de extranjería en original, según el caso.</li> </ul>
<b>DESPIDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de despido o acta de verificación de despido arbitrario.</li> <li>• Boletas de pago por el período laborado, ordenadas de la más reciente a la más antigua.</li> <li>• Liquidaciones de depósito de CTS, firmada por el empleador.</li> <li>• Presentación del DNI, pasaporte o carné de extranjería en original, según el caso.</li> </ul>
<b>INSOLVENCIA EMPRESARIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de insolvencia empresarial en el diario oficial El Peruano y/o diario de mayor circulación o resolución de insolvencia empresarial, emitido por INDECOPI.</li> <li>• Certificado de trabajo (no indispensable).</li> <li>• Boletas de pago por el período laborado, ordenadas de la más reciente a la más antigua.</li> <li>• Liquidaciones de depósito de CTS, firmada por el empleador.</li> <li>• Presentación del DNI, pasaporte o carné de extranjería en original, según el caso.</li> </ul>
<b>CIERRE DE CENTRO DE TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de Inspección por Cierre de Centro de Trabajo.</li> <li>• Certificado de Trabajo (no indispensable).</li> <li>• Boletas de pago por el período laborado, ordenadas de la más reciente a la más antigua.</li> <li>• Liquidaciones de depósito de CTS, firmada por el empleador.</li> <li>• Presentación del DNI, pasaporte o carné de extranjería en original, según el caso.</li> </ul>

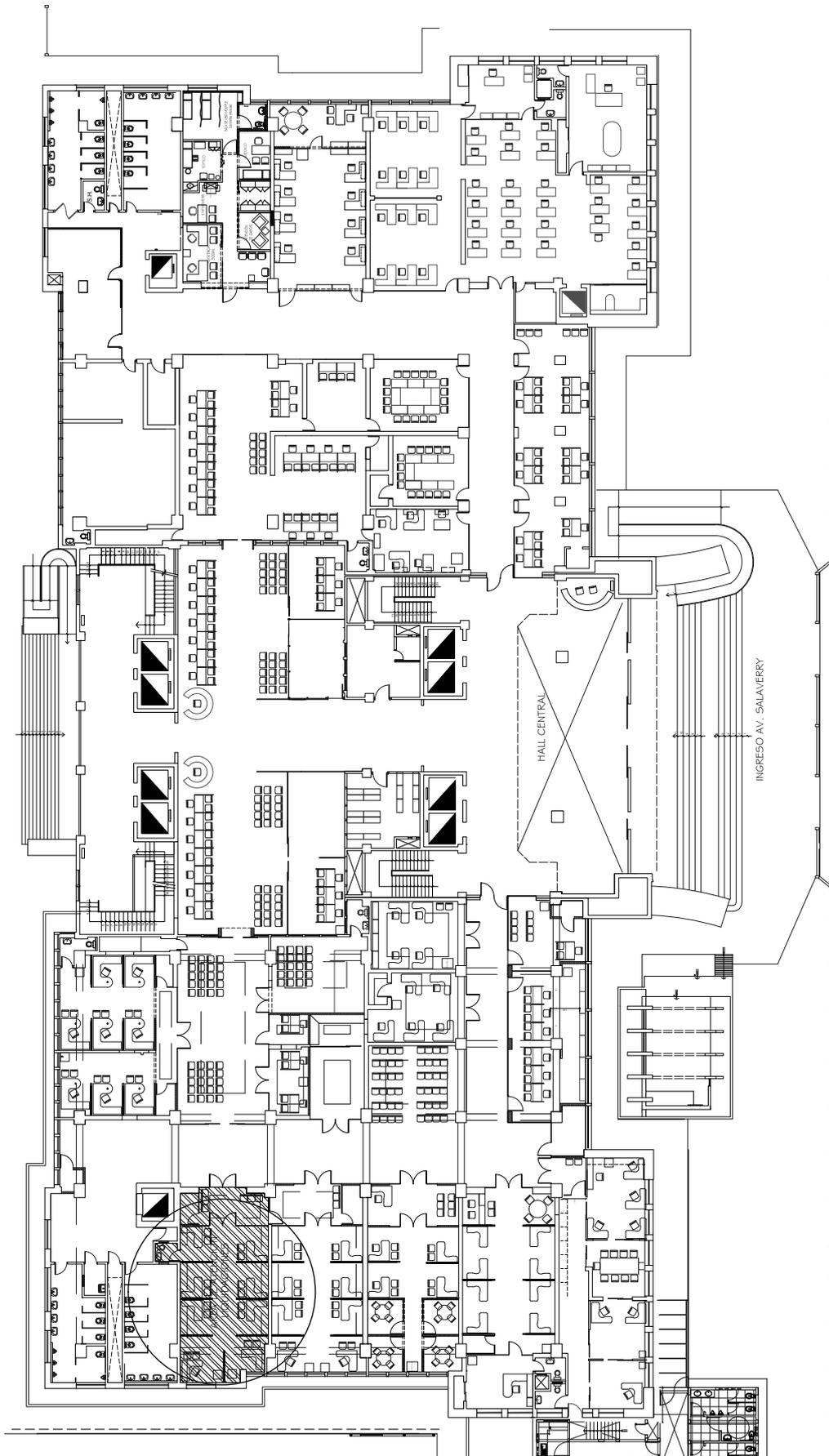
### **Notas:**

El cálculo de la liquidación de los beneficios sociales de extrabajadores de embajadas se realiza a solicitud del Ministerio de Relaciones Exteriores, previo requerimiento de la embajada respectiva. La liquidación resultante es comunicada a dicho ministerio, quien la traslada a la embajada correspondiente para su notificación al extrabajador.

En el caso de extrabajadores del hogar, se debe presentar el acta inspectiva de verificación de despido arbitrario o la constatación policial correspondiente, según el caso.

## ANEXO 2

Planos de ubicación del servicio de liquidación de beneficios sociales en la sede central de ministerio.





PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

Av. Salaverry 655, Jesús María, Lima-Perú  
Teléfono: 630 60 00

Síguenos en:

