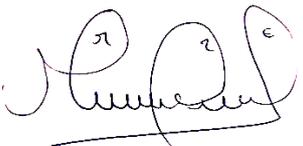


	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DEL SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO	Código: PE-BT--01
		Versión:3.0
		Fecha: 24-08-2020
		Página: 29 de 54

ELABORADO POR: Sub Dirección de Promoción del Empleo	REVISADO POR: Oficina de Organización y Modernización	APROBADO POR: Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
Fecha:24/08/2020	Fecha: 24/08/2020	Fecha: 24/08/2020
Firma:  Javier Matos Quintanilla Sub Director de Promoción del Empleo (e)	Firma: Jessica López Salcedo Especialista en Modernización	Firma:  Natalia Quiñones Berrospi Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral (e)
Firma:  Geraldine Beraun Nina Analista de Gestión de la Calidad		
Firma:  Mahebiel Paco León Consultor de Empleo		

(1) ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE:
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO Y CAPACITACIÓN LABORAL / SUB DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO

(2) FINALIDAD:

El Servicio de Bolsa de Trabajo que se ofrece en el Centro de Empleo, es un servicio gratuito que permite la intermediación laboral a través del portal web www.empleosperu.gob.pe, donde los “buscadores de empleo” registran información sobre su perfil laboral y pueden acceder a información de vacantes disponibles ofertadas por “empleadores” a nivel nacional, conforme a los procedimientos establecidos en la normativa correspondiente.

• **BASE LEGAL:**

- 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 la de 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°068-2020-TR, que aprueba la Directiva General N°001-2020-MTPE/3/18“Lineamientos para la Prestación del Servicio de Bolsa de Trabajo”.
- RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°179-2020-TR que aprueba la Directiva General N°004-2020-MTPE/3/18 “Lineamientos para la prestación del servicio de intermediación laboral a través de la Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, ante el impacto del COVID-19”
- Resolución Directoral N°003-2020-MTPE/3/18 que aprueba los Manuales de Usuario de la Bolsa de Trabajo ante el impacto del COVID-19 (Manual de Usuario de la Bolsa de Trabajo para Buscadores de Empleo, Manual de Usuario de la Bolsa de Trabajo para Empleador y Manual de Usuario de la Bolsa de Trabajo para Administrador).
- Resolución Ministerial N° 116-2020-TR, mediante el artículo N° 3 se crea la Plataforma digital de Servicios Virtuales del MTPE.

(3) REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO:

- Reservar cita a través del aplicativo Citas en línea de la Plataforma de Servicio al Ciudadano.
- Currículum Vitae de preferencia documentado. (*)

(4) ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	ÓRGANO/ UNIDAD ORGANIC A	DURACIÓN		RESPONSA BLE (CARGO)
		MINUTO S	HORAS	
01 Usuario reserva su cita para el servicio de Bolsa de Trabajo a través de: -Link:	-	-	-	USUARIO

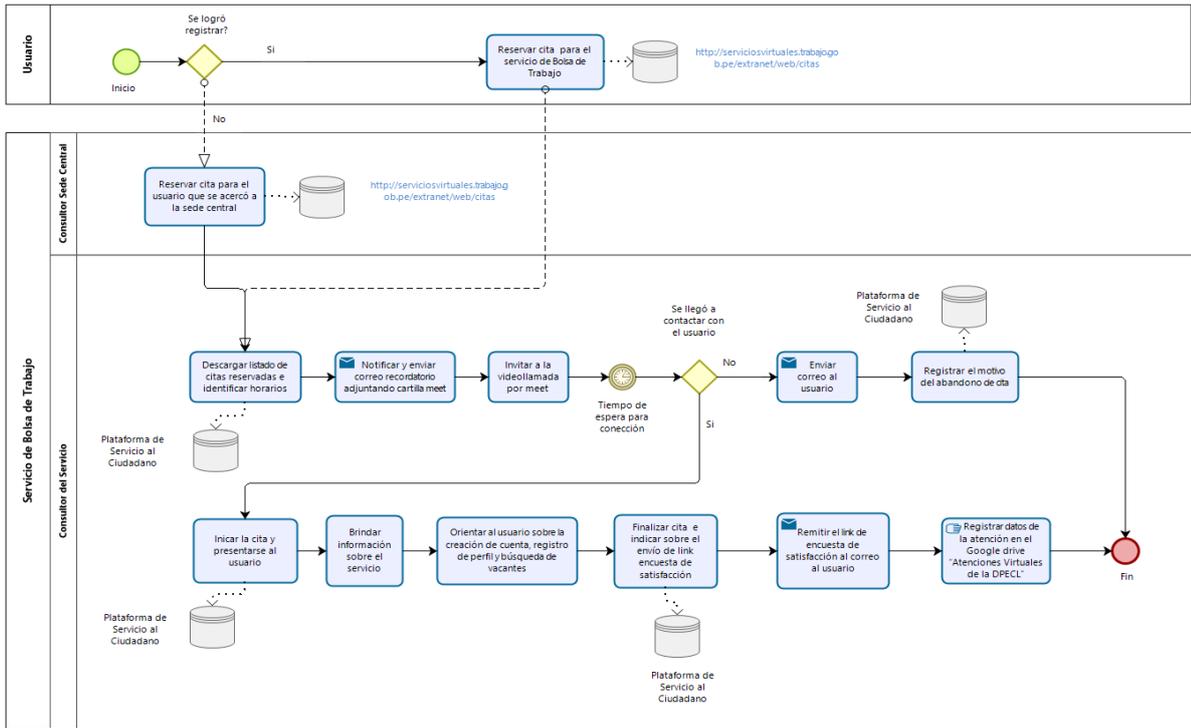
	<p>http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas de la Plataforma de Servicio al Ciudadano :o.</p> <p>-Acercándose a la sede central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para que un consultor le ayude a reservar su cita.</p>				
02	<p>Descargar en la plataforma de servicio al ciudadano el reporte de citas reservadas, identificar todas las citas y horarios reservados y realizar de preferencia 1 día antes, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notificar al usuario mediante la extranet, para que se conecte en la hora de la cita programada. - Enviar correo recordatorio de la cita programada e indicaciones de acuerdo a la Guía de Consultor Atención de Servicios Virtuales MTPE y adjuntar Cartilla Usuarios - Acceder a Videollamada Google Meet 	SDPE	3	-	Consultor de Empleo
03	<p>Invitar al usuario a la videollamada por Google meet, de acuerdo a la Guía de Consultor Atención de Servicios Virtuales MTPE, dar una tolerancia de 05 minutos, en caso que el usuario no se conecte a la videollamada, el consultor puede utilizar Teléfono o correo electrónico, a fin de brindar la atención correspondiente.</p> <p>En ese caso no se llegue a contactar con el usuario, la cita se considera una cita abandonada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se envía un correo indicando el abandono de cita e invitándolo a generar otra cita de requerirlo. - Se coloca el motivo del abandono de cita en la casilla de "Observaciones" en la plataforma Extranet. 	SDPE	5	-	Consultor de Empleo

	En caso se llegue a contactar el usuario, continuar con la actividad N°04..				
04	<p>Al iniciar la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer clic en inicio de la cita reservada en la Plataforma de Servicio al Ciudadano; y - Presentarse ante el usuario como indica la pauta de atención, seguidamente se da la información sobre el servicio de Bolsa de Trabajo. 				
05	<p>De ser la atención vía meet compartir la pantalla e ingresar a la página web: www.empleosperu.gob.pe, para orientar al usuario sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación de cuenta. - Registro de información en la página web. - Orientación en la búsqueda de vacantes de empleo - Intermediación de vacantes de empleo u otros temas relacionados a la página web (www.empleosperu.gob.pe). - Adicionalmente brindar información sobre los 2 servicios que se encuentra en la página. - Indicar al usuario, que en caso tuviese alguna duda o inconvenientes con la página web (www.empleosperu.gob.pe), el usuario deberá remitir al correo electrónico del consultor que lo atendió, adjuntando copia del Documento de Identidad, para poder gestionar la atención de su consulta. <p>De recibir consultas de usuario sobre alguna incidencia con la página web (www.empleosperu.gob.pe), el consultor remitirá al responsable del servicio para que este gestione la atención de las consultas de los usuarios.</p>	SDPE	15	---	Consultor de Empleo

06	<p>Al finalizar la atención, explicar lo siguiente al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicar al usuario que se le enviará el link para ingresar a la página web de empleos Perú para su debido registro, se remitirá un link de encuesta de satisfacción que deberá completar, según la atención brindada por el consultor y por último el link de la extranet para generar nuevas citas del servicio u otras. - Agradecer, despedirse e invitar a gestionar una nueva cita de requerirlo, finalizar la video llamada. <p>Dar clic en el botón “Final” para terminar la cita en la Plataforma de Servicio al Ciudadano, de ser necesario colocar apreciaciones en el campo “Observaciones” antes de guardar la atención.</p>				
07	Remitir el link de encuesta de satisfacción al correo del usuario.	SDPE	1		Consultor de Empleo
08	Registrar la atención en el Google drive “Atenciones Virtuales de la DPECL”.	SDPE	2		Consultor de Empleo
TOTAL, TIEMPO EMPLEADO EN EL PROCEDIMIENTO: 26 Minutos					
<p>(5) OBSERVACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (*) La presentación de otros documentos estará en función al requerimiento de personal de las empresas. • Para incrementar las citas se brinda taller informativo sobre el servicio de Bolsa de trabajo en el taller de Asesoramiento para la búsqueda de Empleo- ABE. Además de enviar diariamente correos a usuarios nuevos de base de datos proporcionado por los consultores. 					
<p>(6) FORMULARIOS Y/O FORMATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario Google “Encuesta de Satisfacción”. 					
<ul style="list-style-type: none"> • REGISTROS: • Registro en Plataforma de Servicio al Ciudadano • Registro en Drive Atenciones Virtuales – Centro de Empleo • Cartilla Usuarios - Acceder a Video llamada Google Meet. 					

- Guía de Consultor Atención de Servicios Virtuales MTPE.
- (7) DIAGRAMA DE FLUJO:**
Diagrama de Flujo del Servicio de Bolsa de Trabajo.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO



Control de Cambios

Nº de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
Todos	Se modificó todo el documento ya que la modalidad de atención cambió	3.0	24/08/2020	Consultor responsable del servicio