



**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO  
DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN  
PARA EL EMPRENDIMIENTO**

Código: PE-SOE-001-01

Versión: 2.0

Fecha: 04-09-2020

Página: 1 de 10

<b>ELABORADO POR:</b> Sub Dirección de Promoción del Empleo	<b>REVISADO POR:</b> Oficina de Organización y Modernización	<b>APROBADO POR:</b> Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
<b>Fecha: 04/09/2020</b>	<b>Fecha: 04/09/2020</b>	<b>Fecha: 04/09/2020</b>
Firma:  <b>Javier Matos Quintanilla</b> Sub Director de Promoción del Empleo (e)	Firma:  <b>Jessica López Salcedo</b> Especialista en Modernización	Firma:  <b>Natalia Quiñones Berrospi</b> Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral (e)
Firma:  <b>Geraldine Beraun Nina</b> Analista de Gestión de la Calidad		
Firma:  <b>Lily Aguilar Yep</b> Consultor de Empleo		

	<b>PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO</b>	Código: PE-SOE-001-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 04-09-2020
		Página: 2 de 10

<b>(1) ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE:</b> Dirección de Promoción Del Empleo y Capacitación Laboral / Sub Dirección de Promoción del Empleo					
<b>(2) FINALIDAD:</b> Brindar a los ciudadanos y jóvenes un Servicio de Orientación para el Emprendimiento ágil eficiente y eficaz, que permita a los mismos emprender o mejorar un negocio existente.					
<b>(3) BASE LEGAL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Resolución Ministerial N° 094-2016-TR, que aprueba la Directiva General N° 001-2016-MTPE/3/18 "Lineamiento para la Constitución y el Funcionamiento del Centro de Empleo y su integración a la Red Nacional del Servicio Nacional de Empleo".</li> <li>Resolución Vice Ministerial 015-2013-MTPE/3, que aprueba Directiva General 02-2013-MTPE/3/17 "Servicio de Orientación para el Emprendimientos de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo".</li> <li>Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus diversas modificatorias que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.</li> <li>Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia d la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el Marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".</li> <li>Resolución Ministerial N° 116-2020-TR, mediante el artículo N° 3 se crea la Plataforma digital de Servicios Virtuales del MTPE.</li> </ul>					
<b>(4) REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO:</b> <b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cita reservada por usuario en la Plataforma de Servicio al Ciudadano, con datos correctos de contacto.</li> <li>El usuario que reserve cita deberá contar con laptop, celular o Tablet con internet donde pueda acceder a la cita virtual.</li> </ul> <b>TALLERES VIRTUALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>EL usuario que participe en los talleres de emprendimiento deberá contar con laptop, celular o Tablet con internet donde pueda acceder al taller virtual.</li> </ul>					
(5) ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	ÓRGANO/ UNIDAD ORGANICA	DURACIÓN		RESPONSABLE (CARGO)	
		MINUTOS	HORAS		
<b>A. ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>					
01	Usuario reserva su cita para el servicio de Orientación para el Emprendimiento a través de: - Link: <a href="http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extra-net/web/citas">http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extra-net/web/citas</a> de la Plataforma de Servicio al Ciudadano ; o, -Acercándose a la sede central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para que un consultor le ayude a reservar su cita.	-	-	-	<b>USUARIO</b>

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"> <li>- Notificar al usuario mediante la extranet para que se conecte en la hora de la cita programada.</li> <li>- Enviar correo recordatorio de la cita programada e indicaciones de acuerdo a la <b>Guía de Consultor Atención de Servicios Virtuales MTPE</b> (de preferencia 1 día antes).</li> </ul>	<b>SDPE</b>	5	-	<b>Consultor de Empleo</b>
03	<p>Invitar al usuario a la videollamada por Google meet, de acuerdo a la <b>Guía de Consultor Atención de Servicios Virtuales MTPE</b>, 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"> <li>- Se envía un correo indicando el abandono de cita e invitándolo a generar otra cita de requerirlo.</li> <li>- Se coloca el motivo del abandono de cita en la casilla de "Observaciones" en la plataforma Extranet.</li> </ul> <p>En caso se llegue a contactar el usuario, continuar con la actividad N°04.</p>	<b>SDPE</b>	5	-	<b>Consultor de Empleo</b>
04	<p>Al iniciar la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar clic en el botón "Inicio" de la cita en la Plataforma de Servicio al Ciudadano.</li> <li>- Presentarse ante el usuario como indica la pauta de atención, seguidamente se da la información sobre el servicio de orientación al emprendimiento.</li> </ul>				
05	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntar al usuario su consulta para brindar información sobre su consulta -</li> <li>- Invitar al usuario para participar en los talleres de emprendimiento que se tenga programado.</li> </ul>				
06	<p>Antes de concluir la atención, explicar lo siguiente al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicar al usuario que al finalizar la atención se remitirá de forma automática a su correo electrónico la "Encuesta de Satisfacción - Servicios Virtuales MTPE, para conocer su opinión sobre la atención brindada por el consultor.</li> </ul>	<b>SDPE</b>	15	-	<b>Consultor de Empleo</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agradecer, despedirse e invitar a gestionar una nueva cita de requerirlo, finalizar la video llamada.</li> </ul> <p>Dar clic en el botón "Final" para terminar la cita reservada en la Plataforma de Servicio al Ciudadano, de ser necesario colocar apreciaciones en el campo "Observaciones" antes de guardar la atención.</p>				
07	Al finalizar el día, registrar la atención en el Google drive "Atenciones Virtuales – Centro de Empleo".	<b>SDPE</b>	10	-	<b>Consultor de Empleo</b>
<b>B. TALLERES INTERNOS</b>					
01	De acuerdo a la programación de módulos de talleres "Aprende a Emprender" anualmente, realizar la gestión para llevar a cabo cada taller de emprendimiento cada trimestre.	<b>SDPE</b>	-	3	<b>Consultor de Empleo</b>
02	<p>Gestionar y coordinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La programación de los temas, fecha y hora de cada taller del módulo.</li> <li>- La participación de los ponentes e invitarlos a la capacitación de acuerdo al tema de cada taller, mediante correo electrónico.</li> <li>- La plataforma para brindar los talleres.</li> <li>- El público objetivo.</li> </ul>	<b>SDPE</b>	-	2	<b>Consultor de Empleo</b>
03	Una vez realizada la programación del módulo de talleres "Aprende a Emprender", remitir vía correo electrónico al Sub director de Promoción del Empleo la programación del módulo de taller.	<b>SDPE</b>	5	-	<b>Consultor de Empleo</b>
04	Solicitar diseño del banner de apertura del módulo de talleres o de los temas de los talleres siguientes a la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral.	<b>SDPE</b>	30	-	<b>Consultor de Empleo</b>
05	<p>Una vez validado el banner de apertura módulo de talleres o de los temas de los talleres siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitar y remitir vía correo electrónico el link de inscripción al módulo de talleres a los usuarios.</li> <li>- Elaborar lista y enviar correo de confirmación a los asistentes.</li> <li>- Realizar ficha técnica para la presentación de la inauguración.</li> </ul>	<b>SDPE</b>	-	1	<b>Consultor de Empleo</b>
06	Revisar el listado de los inscritos y remitir el link de acceso para el taller vía correo electrónico.	<b>SDPE</b>	5	-	<b>Consultor de Empleo</b>

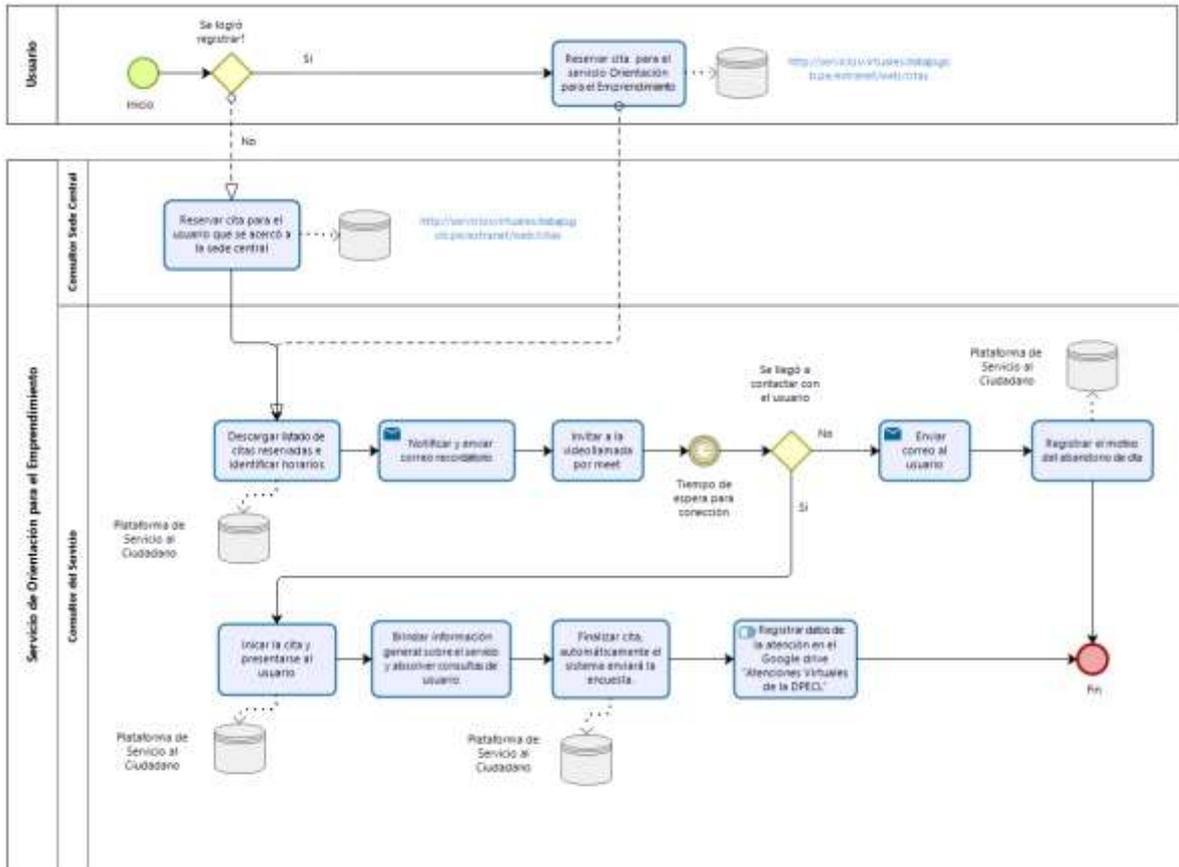
	<b>PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO</b>	Código: PE-SOE-001-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 04-09-2020
		Página: 5 de 10

07	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar el taller virtual de acuerdo al tema programado y mostrando la presentación.</li> <li>- Absolver las consultas de los participantes antes, durante y después del taller.</li> </ul>	-	-	2	<b>Ponente</b>
08	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar las preguntas que tienen los usuarios.</li> <li>- Al finalizar el taller se remitirá el link de la encuesta de satisfacción, respecto al taller brindado.</li> <li>- Consolidar el total de participantes</li> </ul>	<b>SDPE</b>			<b>Consultor de Empleo</b>
09	<p>Registrar a los usuarios asistentes en el Drive "Programación Talleres Masivos" de la SDPE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si es primer taller, continuar con la actividad N° 10.</li> <li>- Si es último taller, continuar con la actividad N° 11.</li> </ul>	<b>SDPE</b>	-	4	<b>Consultor de Empleo</b>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar a todos los participantes en Triage del sistema Silnet.</li> <li>- Crear un grupo de WhatsApp de los usuarios inscritos al módulo de talleres. Regresar a la actividad N°4.</li> </ul>	<b>SDPE</b>	-	1	<b>Consultor de Empleo</b>
11	Realizar la clausura de Modulo de Talleres, en donde los participantes expongan sus proyectos de emprendimientos.	<b>SDPE</b>	20	-	<b>Consultor de Empleo</b>
12	<p>Al finalizar el modulo completo de talleres, realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidar las listas de asistencia de todos los talleres.</li> <li>- Consolidar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en cada sesión.</li> <li>- Gestionar la emisión de los certificados y su entrega a los participantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar el diseño para los certificados de los usuarios.</li> <li>✓ Realizar informe a la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, adjuntando las listas de asistentes.</li> </ul> </li> </ul>	<b>SDPE</b>	-	6	<b>Consultor de Empleo</b>
<b>C. TALLERES EXTERNOS</b>					
01	<p>Revisar, gestionar y coordinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de solicitud de talleres de Emprendimiento, por parte de instituciones de formación técnico productivo.</li> <li>- Remitir vía correo electrónico al Sub director de Promoción del Empleo para su aprobación.</li> <li>- Tema a desarrollar, fecha y hora del taller.</li> </ul>	<b>SDPE</b>	15	-	<b>Consultor de Empleo</b>

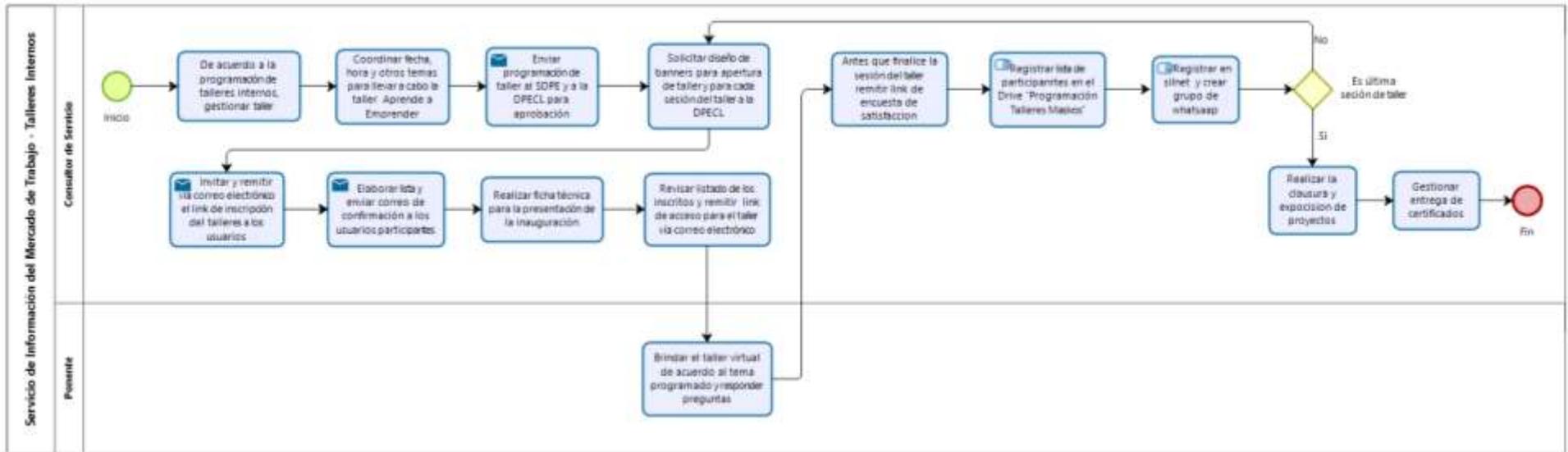
	- La participación de los ponentes.				
02	- Invitar y remitir vía correo electrónico el link de inscripción del taller a los usuarios. - Elaborar lista y enviar correo de confirmación a los asistentes. - Realizar cronograma de presentación. - Revisar el listado de los inscritos y remitir el link de acceso para el taller vía correo electrónico.	SDPE	10	-	Consultor de Empleo
03	- Brindar el taller virtual de acuerdo al tema programado y mostrando la presentación. - Preparar las preguntas que tienen los usuarios. - Al finalizar el taller se remitirá el link de la encuesta de satisfacción. - Consolidar el total de participantes.	SDPE	-	2	Ponente /Consultor de Empleo
04	- En caso aplique gestionar entrega de certificados. - Registrar el total de asistentes en el Drive "Programación Talleres Masivos" de la SDPE. - Registrar a todos los participantes en Triage del sistema Silnet.	SDPE	-	3	Consultor de Empleo
<p><b>TOTAL, TIEMPO EMPLEADO EN EL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA: 35 min.</b>  <b>TOTAL TIEMPO EMPLEADO EN EL PROCEDIMIENTO PARA MODULO DE TALLERES INTERNOS: 2 días y 3 horas.</b>  <b>TOTAL TIEMPO EMPLEADO EN EL PROCEDIMIENTO PARA TALLERES EXTERNOS: 5horas y 25 min.</b></p>					
<b>(6) OBSERVACIONES:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha colocado tiempo estimado.</li> </ul>					
<b>(7) FORMULARIOS Y/O FORMATOS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de asistencia.</li> <li>Formularios de encuesta de Satisfacción.</li> </ul>					
<b>(8) REGISTROS:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro en Plataforma de Servicio al Ciudadano</li> <li>Registro en Drive "Atenciones Virtuales – Centro de Empleo".</li> <li>Cartilla Usuarios - Acceder a Videollamada Google Meet.</li> <li>Guía de Consultor Atención de Servicios Virtuales MTPE.</li> <li>Registro de atención del servicio al sistema Silnet</li> <li>Registro en Drive "Programación Talleres Masivos"</li> </ul>					
<b>(9) DIAGRAMA DE FLUJO:</b>					
Diagrama de Flujo del Servicio de Orientación para el Emprendimiento.					

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO**

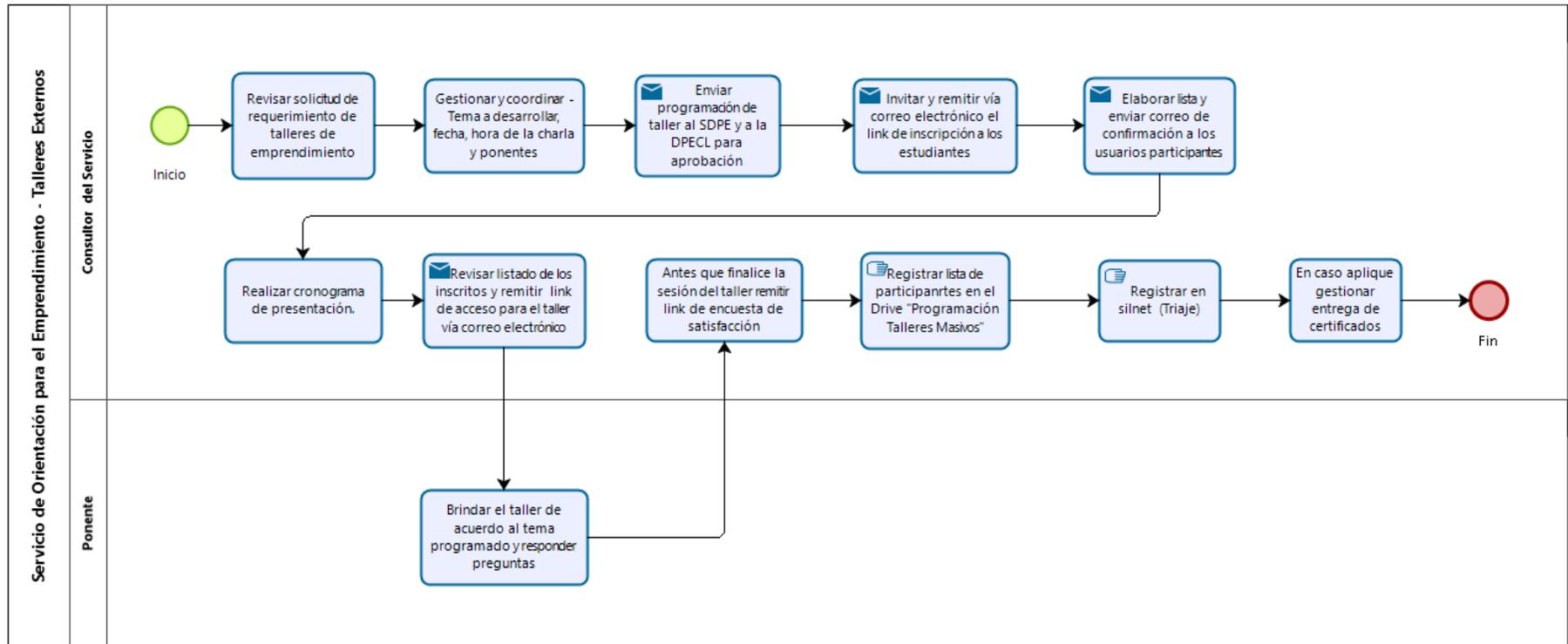
**ATENCIÓN PERSONALIZADA**



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO  
TALLERES INTERNOS**



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO  
TALLERES EXTERNOS**



	<b>PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO</b>	Código: PE-SOE-001-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 04-09-2020
		Página: <b>10</b> de <b>10</b>

**Control de Cambios**

<b>N° de ítem</b>	<b>Texto modificado</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>
01	Se modificó todo el documento respecto al cambio de modalidad de atención además se ha incluido los talleres internos y externos	02	04/09/2020	Consultor del servicio/Analista de Gestión de la Calidad