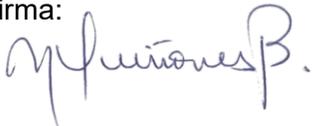


	INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE SERVICIO NO CONFORME EN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPRESARIADO	Código: IT-OE-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 10/11/2020
		Página: 48 de 53

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: 10/11/2020	Fecha: 10/11/2020	Fecha: 10/11/2020
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:  Lily Aguilar Yep Consultor de Empleo		

(1) DENOMINACIÓN: INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE SERVICIO NO CONFORME EN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO					
(2) ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO Y CAPACITACIÓN LABORAL / SUB DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO					
(3) FINALIDAD: Registrar el servicio no conforme debido a sucesos e incidencias detectadas por los consultores del servicio o comunicadas por los usuarios, que impiden el desarrollo normal de la prestación de servicio.					
(4) BASE LEGAL: <ul style="list-style-type: none"> Decreto Supremo 019-2019-TR y la Resolución Ministerial N°285-2019-TR (Aprueba la sección Primera y Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo). 					
(5) REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO: <ul style="list-style-type: none"> No poder continuar con la prestación del servicio 					
(6) ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO		ÓRGANO/ UNIDAD ORGANICA	DURACIÓN		RESPONSA BLE (CARGO)
			MINUTOS	HORAS	
	INICIO 01				
01	Detallar y remitir incidentes que impiden el desarrollo normal de la prestación de servicio, al correo electrónico orientaciónemprendimiento@trabajo.gob.pe	--	--	--	Usuario
02	Revisar la comunicación del usuario vía correo electrónico del suceso que impide la prestación del servicio. Continuar con la actividad N° 04.	SDPE	03	--	Consultor
	INICIO 02				
03	Reportar incidentes que impiden desarrollo normal de la prestación de servicio. Continuar con la actividad N° 04.	SDPE	03	--	Consultor

04	<p>Registrar la incidencia en el google drive Registro de Servicio No conforme del Servicio de "Certificado Único Laboral" (F-IT-OE-01), indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha, - Hora, - Datos de la persona o consultor que detectó el incidente, - Detalle del incidente, - Clasificar el incidente en relación con las siguientes circunstancias: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo 1: Operatividad de la Plataforma de servicio al ciudadano. ✓ Tipo 2: Taller Aprende a Emprender ✓ Tipo 3: Otros relacionados al servicio. 	SDPE	05	--	Consultor
05	<ul style="list-style-type: none"> - Reportar el incidente al área correspondiente mediante correo electrónico, con copia al Coordinador del Centro de Empleo, Sub Director de Promoción del Empleo y Analista de Gestión de la Calidad. - Realizar el seguimiento del caso hasta la solución del inconveniente, registrar en el google drive "Registro de Servicio No conforme del Servicio de Certificado Único Laboral" (F-IT-OE-01) las acciones tomadas. 	SDPE	05	--	Consultor
06	De persistir el problema con el usuario, se comunicará mediante correo electrónico al coordinador del Centro de Empleo el incidente, precisando el malestar del usuario de ser el caso.	SDPE	05	--	Consultor responsable del servicio
07	El coordinador del Centro de Empleo analizará el incidente y tomará las acciones pertinentes para que el problema sea solucionado a la brevedad posible.	SDPE	10	--	Coordinador del Centro de Empleo

08	Registrar las acciones pertinentes que permitieron la solución de la incidencia en el google drive "Registro de Servicio No conforme del Servicio de Certificado Único Laboral" (F-IT-OE-01) y notificar al usuario sobre la solución del inconveniente reportado.	SDPE	03	--	Consultor responsable del servicio
09	Informar el incidente al Sub Director de Promoción del Empleo y a la Directora de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, si fuera en caso sea reiterativo o no se halle una solución.	SDPE	10	--	Consultor responsable del servicio
TOTAL TIEMPO EMPLEADO EN EL PROCEDIMIENTO: 44 minutos					
(7) OBSERVACIONES:					
<ul style="list-style-type: none"> Los tiempos son referenciales. La duración puede ser mayor o menos dependiendo de la incidencia y del tiempo que conlleve a su solución. El Analista de Gestión de la Calidad revisará semanalmente el Drive "Registro de Servicio No conforme del Servicio de Certificado Único Laboral" sobre la atención de los sucesos o incidentes reportados. 					
(8) FORMULARIOS Y/O FORMATOS:					
Formato de servicio no conforme					
(9) REGISTROS:					
<ul style="list-style-type: none"> Registro de Servicio no Conforme 					

Control de Cambios

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
Todos	Se cambió nombre del instructivo, actividades y formato.	02	10/11/2020	Consultor responsable del servicio.

