



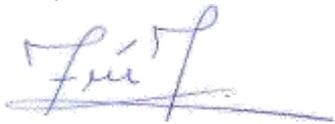
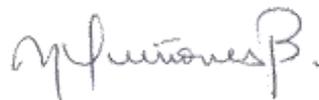
**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO
DEL SERVICIO DE CERTIFICADO
ÚNICO LABORAL(CERTIJOVEN-
CERTIADULTO)**

Código: PE-CUL--01

Versión: 6.0

Fecha: 26-08-2020

Página: 1 de 5

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:26/08/2020	Fecha: 26/08/2020	Fecha: 26/08/2020
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: Firma:  Iván Palomino Yarasca Consultor de Empleo		

	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL(CERTIJOVEN- CERTIADULTO)	Código: PE-CUL--01
		Versión: 6.0
		Fecha: 26-08-2020
		Página: 2 de 5

(1) ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE: Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral / Sub Dirección de Promoción del Empleo					
(2) FINALIDAD: Brindar Información a los ciudadanos peruanos desde los 18 años en adelante, sobre el proceso de obtención de un documento oficial, gratuito y relevante para la contratación laboral, que contiene información sobre los datos de identidad, antecedentes policiales, penales y judiciales, trayectoria educativa y experiencia laboral formal.					
(3) BASE LEGAL: <ul style="list-style-type: none"> • Decreto Supremo N° 001-2012-TR, que aprueba la creación de la “Ventanilla Única de Promoción del Empleo” el • 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. • Decreto Supremo N° 014-2020-TR, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1498, que otorga accesibilidad al Certificado Único Laboral para personas adultas ante el impacto del COVID-19. • Decreto Supremo N° 016-2020-TR, que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1378, que fortalece y extiende la accesibilidad al Certificado Único Laboral para Jóvenes. • 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”. • Resolución Ministerial N°0129-2020-TR, que aprueba la Directiva General N° 002-2020-MTPE/3/18 “Lineamientos para el acceso al Certificado Único Laboral para personas adultas- CERTIADULTO” • Resolución Ministerial N° 0138-2020-TR, que aprueba la Directiva General N° 003-2020-MTPE/3/18 denominada “Lineamientos para el acceso al Certificado Único Laboral para jóvenes – CERTIJOVEN” • Resolución Directoral N°001-2020-MTPE/3/18, que aprueba el Manual de usuario Certificado Único Laboral para jóvenes y adultos. • 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. • 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”. • Resolución Ministerial N° 116-2020-TR, mediante el artículo N° 3 se crea la Plataforma digital de Servicios Virtuales del MTPE. 					
(4) REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO: <ul style="list-style-type: none"> • Cita reservada por usuario en la Plataforma de Servicio al Ciudadano. • El usuario que reserve cita deberá contar con laptop, celular o Tablet con internet donde pueda acceder a la cita virtual. 					
(5) ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO		ÓRGANO/ UNIDAD ORGANIC A	DURACIÓN		RESPONSABL E (CARGO)
			MINUTOS	HORAS	
01	Usuario reserva su cita para el servicio de Certificado Único Laboral (Certijoven – Certiadulto) a través de: -Link: http://serviciosvirtuales.trabajo.gob.pe/extranet/web/citas de la Plataforma de Servicio al Ciudadano ; o,	-	-	-	USUARIO

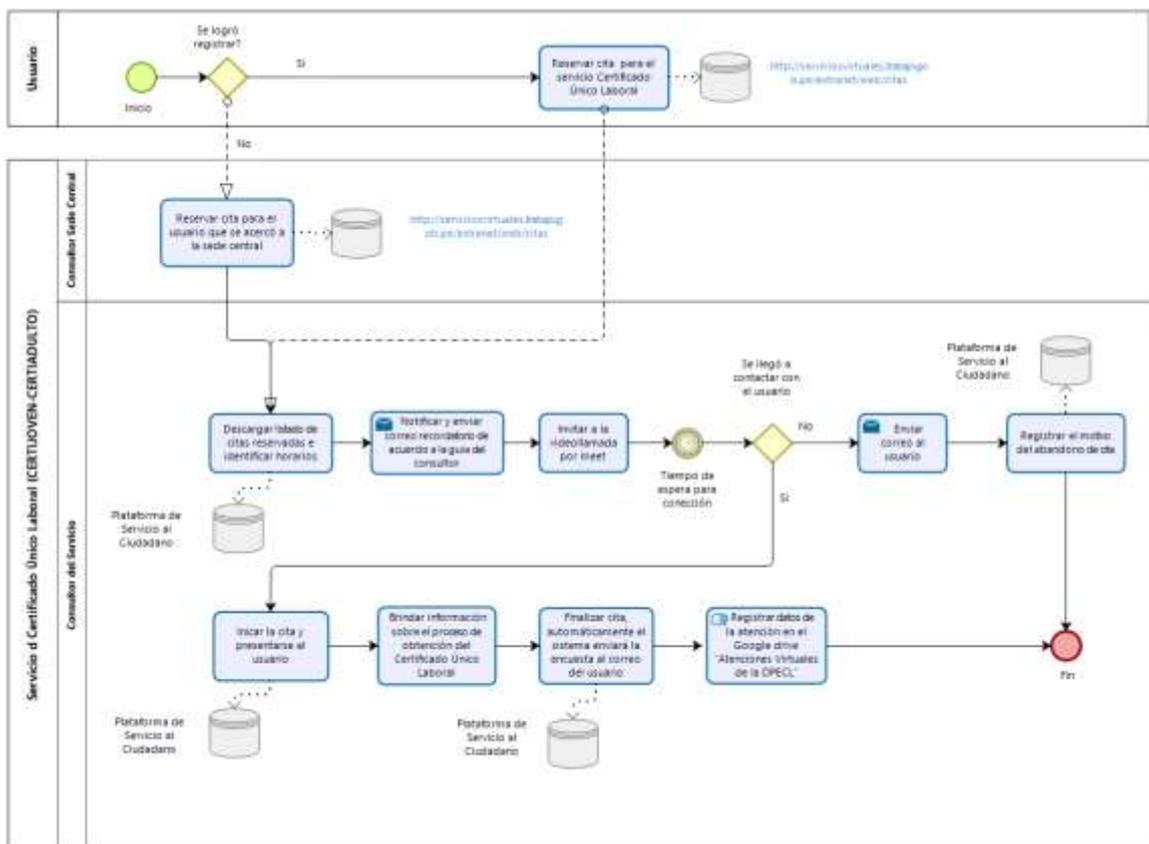
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL(CERTIJOVEN- CERTIADULTO)	Código: PE-CUL--01
		Versión: 6.0
		Fecha: 26-08-2020
		Página: 3 de 5

	-Acercándose a la sede central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para que un consultor le ayude a reservar su cita.				
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 a la hora de la cita programada. - Enviar correo recordatorio de la cita reservada e indicaciones de acuerdo a la Guía de Atención Plataforma de servicios Virtuales MTPE. 	SDPE	5	-	Consultor de Empleo
03	<p>Invitar al usuario para unirse a la videollamada por Google meet, de acuerdo a la Guía de Atención Plataforma de servicios Virtuales MTPE, en caso que el usuario no se conecte a la videollamada, el consultor puede hacer uso del teléfono, correo electrónico u otros medios de contacto, a fin de brindar la atención correspondiente.</p> <p>Pasada la tolerancia de 5 minutos, al no tener respuesta del usuario se considera 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. <p>De llegarse a contactar con el usuario, continuar con la actividad N°04.</p>	SDPE	5	-	Consultor de Empleo
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 brinda información general sobre el servicio. - Compartir su pantalla e ingresar a la página web: www.empleosperu.gob.pe y orientarlo sobre el proceso de obtención del Certificado Único Laboral. 	SDPE	15	-	Consultor de Empleo
05	<p>Antes de concluir la atención, explicar lo siguiente al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	SDPE		-	Consultor de Empleo

	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL(CERTIJOVEN- CERTIADULTO)	Código: PE-CUL--01
		Versión: 6.0
		Fecha: 26-08-2020
		Página: 4 de 5

	<p>- Agradecer, despedirse e invitar a gestionar una nueva cita de requerirlo, finalizar la video llamada.</p> <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>				
06	Al finalizar el día, registrar la atención en el Google drive "Atenciones Virtuales de la DPECL"	SDPE	10	-	Consultor de Empleo
TOTAL, TIEMPO EMPLEADO EN EL PROCEDIMIENTO: 35 Minutos.					
(6) OBSERVACIONES:					
<ul style="list-style-type: none"> En caso el usuario solicite un servicio distinto al brindado se le direccionará al servicio correcto. 					
(7) FORMULARIOS Y/O FORMATOS:					
<ul style="list-style-type: none"> Formulario google "Encuesta de Satisfacción" 					
(8) REGISTROS:					
<ul style="list-style-type: none"> Registro en Plataforma de Servicio al Ciudadano Registro en Drive Atenciones Virtuales – Centro de Empleo. Cartilla Usuarios - Acceder a Videollamada Google Meet. Guía de Consultor Atención de Servicios Virtuales MTPE. 					
(9) DIAGRAMA DE FLUJO:					
Diagrama de Flujo del Servicio Orientación en Certijoven - Certiadulto.					

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL



	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL(CERTIJOVEN- CERTIADULTO)	Código: PE-CUL--01
		Versión: 6.0
		Fecha: 26-08-2020
		Página: 5 de 5

Control de Cambios

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
03	Se ha agregado normativas	05	26-08-2020	Consultor responsable del servicio
05	Se modificaron actividades del procedimiento y su respectiva duración.	05	26-08-2020	Consultor responsable del servicio
07	Se modificaron los formatos	05	26-08-2020	Consultor responsable del servicio
08	Se modificaron los registros	05	26-08-2020	Consultor responsable del servicio