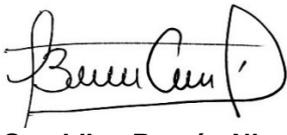


	INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE SERVICIO NO CONFORME EN EL SERVICIO DE CERTIFICADO UNICO LABORAL (CERTIJOVEN- CERTIADULTO)	Código: IT-CUL-01
		Versión: 1.0
		Fecha: 09/11/2020
		Página: 42 de 47

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: 09/11/2020	Fecha: 09/11/2020	Fecha: 09/11/2020
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 Beraún Nina Analista de Gestión de la Calidad		
Firma:  Iván Palomino Yarasca Consultor de Empleo		

(1) NOMINACIÓN:
INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE SERVICIO NO CONFORME EN EL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL (CERTIJOVEN-CRTIADULTO)

(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:

- 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:

- No poder continuar con la prestación del servicio

(6) ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	ÓRGANO/ UNIDAD ORGANICA	DURACIÓN		RESPONSA BLE (CARGO)
		MINUTO S	HORA S	
INICIO 01				
01 Detallar y remitir incidentes que impiden el desarrollo normal de la prestación de servicio, al correo electrónico certificadounicoaboral@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 Registrar la incidencia en el google drive Registro de Servicio No conforme del Servicio de "Certificado Único Laboral" (F-IT-CUL-01), indicar: - Fecha, - Hora, - Datos de la persona o consultor que detectó el incidente, - Detalle del incidente, - Clasificar el incidente en relación con las siguientes circunstancias:	SDPE	05	--	Consultor

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo 1: Operatividad de la Plataforma de servicio al ciudadano. ✓ Tipo 2: Estabilidad y acceso a la plataforma web Empleos Perú. ✓ Tipo 3: Acreditaciones y/o información contenida en el Certificado Único Laboral; e <p>- Indicar a qué área se reportará el incidente.</p>				
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-CUL-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-CUL-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:

- Los tiempos son referenciales. La duración puede ser mayor o menos dependiendo de la incidencia y del tiempo que conlleve a su solución.

<ul style="list-style-type: none"> 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 del Servicio de Certificado Único Laboral
(9) REGISTROS: <ul style="list-style-type: none"> Registro de Servicio No conforme del Servicio de Certificado Único Laboral

Control de Cambios

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
01	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el nombre del servicio Se actualiza la base legal Se modifican las actividades a realizar, su duración y los responsables, así como la modalidad de comunicación del incidente (vía telefónica o mediante correo electrónico) 	2.0	21/09/2020	Consultor Responsable del Servicio /Analista de Gestión para la Calidad

