



**MANUAL DE INDUCCIÓN DEL  
SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO  
LABORAL**

Código: M-SCUL-01

Versión: 7.0

Fecha: 29/08/2024

Página: 1 de 13

<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
Fecha: 29.08.2024	Fecha: 29.08.2024	Fecha: 29.08.2024
Firma:  Elar Cueva Salazar Sub Director de Promoción del Empleo (e)	Firma:  Jessica López Salcedo Especialista en Modernización	Firma:  Janet Cornejo Cabrera Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral
Firma:  Geraldine Beraun Nina Analista de Gestión de la Calidad		
Firma:  Dania Rau Pahuacho Coordinadora del Centro de Empleo		
Firma:  Leonardo Doria Paredes Consultor de Empleo		

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL</b>	Código: M-SCUL-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 24/08/2024
		Página: 2 de 13

## 1. Objetivo

Ser una herramienta de guía y orientación para el consultor de empleo que inicia y se encuentra desarrollando actividades laborales en el Servicio de Certificado Único Laboral del Centro de Empleo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

## 2. Alcance

Se proporciona a todo aquel personal que ingresa a laborar en el Servicio de Certificado Único Laboral de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

## 3. Bienvenida

Con la finalidad de darle a conocer el entorno laboral en el que desarrollará sus funciones y actividades, la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ha elaborado el presente Manual, ya que a partir de este momento forma parte de esta Dirección.

Estamos seguros que, con su responsabilidad, compromiso y disciplina, día a día logrará sus metas y objetivos laborales, los que, aunados al apoyo y participación de todos los que integramos la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, coadyuvarán para que alcancemos nuestra misión.

## 4. Visión y Misión del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

### MISIÓN

Ciudadanía altamente empleable, protegida en sus derechos laborales, que se desenvuelve en un entorno que contribuye al desarrollo sostenible e inclusivo del país, el cual garantiza el empleo digno y productivo, la práctica de relaciones laborales armoniosas y de responsabilidad social.

### VISIÓN

Promover el empleo decente y productivo, así como el cumplimiento de los derechos laborales y fundamentales de la población, a través del fortalecimiento del diálogo social y la empleabilidad y protección de los grupos vulnerables, en el marco de un modelo de gestión institucional centrado en el ciudadano.

## 5. Política de la calidad del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

*El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es el organismo rector en materia de Trabajo y Promoción del Empleo. Asume el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de Ciudadanos, Trabajadores y Empresas en el ámbito de los derechos socio laborales la promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento mediante el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua de sus procesos para contribuir al desarrollo socioeconómico del país con eficiencia, idoneidad, transparencia, responsabilidad y en un marco democrático de permanente diálogo social.*

*Con este propósito nos comprometemos como entidad pública a dedicar nuestros mejores esfuerzos y recursos para promover entre nuestros miembros los siguientes valores institucionales:*

	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL</b>	Código: M-SCUL-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 29/08/2024
		Página: 3 de 13

**A. Respeto**

*Mostrar consideración y buen trato a los miembros del MTPE y a nuestros/as ciudadanos/as.*

**B. Probidad**

*Actuar con rectitud, honradez y honestidad, promoviendo la satisfacción de los intereses generales de la ciudadanía y de los/as usuarios/as del Ministerio.*

**C. Eficiencia**

*Desarrollar las funciones en el menor tiempo posible, optimizando el uso de recursos disponibles del MTPE.*

**D. Responsabilidad**

*Disposición y diligencia en el cumplimiento de funciones de forma oportuna. Ante situaciones extraordinarias, el servidor público puede realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.*

**E. Vocación de servicio**

*Disposición permanente para dar oportuna y esmerada atención a los miembros del MTPE y a la ciudadanía.*

**F. Transparencia**

*Trabajar de forma responsable y ética, administrando la información correctamente y comunicando el quehacer institucional.*

**6. Estructura Funcional**

Para el desempeño de sus funciones, la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se organiza en la forma siguiente:



 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL          SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO          LABORAL</b>	Código: M-SCUL-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 29/08/2024
		Página: 4 de 13

↓

Consultor del Servicio Certificado Único Laboral
---

## 7. Entrega de documentación

Con el objeto de dar a conocer los procesos e instrumentos técnicos de mejora del servicio de Certificado Único Laboral del Centro de Empleo, la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, hace entrega un ejemplar de los siguientes documentos en formato digital:

1. Manual de Inducción.
2. Política de la Calidad del MTPE.
3. Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del MTPE.
4. Carta de Servicios de Certificado Único Laboral.
5. Procedimiento específico de servicio de Certificado Único Laboral (PE-SCUL-01).
6. Procedimiento específico de medición y seguimiento del servicio de Certificado Único Laboral (PEM-SCUL-02).
7. Procedimiento de Hallazgos (PG-03)
8. Guía para la implementación de Cartas de Servicios en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
9. Guía de Consultor Atención de Servicios Virtuales MTPE.
10. Cartilla Usuarios - Acceder a Video llamada Google Meet.

## 8. Detalle de actividades que tendrá a su cargo

### 8.1. Del Coordinador del Centro de Empleo.

- a. Atender y evaluar de manera personalizada, las necesidades de los usuarios de los servicios de Centro de Empleo (inquietudes y sugerencias), para garantizar el adecuado desarrollo y oportuno uso del servicio.
- b. Plantear y diseñar correctivos en la prestación de los servicios relacionados con las inconformidades de los usuarios, para dar cumplimiento al aseguramiento en la calidad en la atención del usuario.
- c. Distribuir al personal para la atención de los usuarios, en horas de mayor afluencia.
- d. Responder eficientemente ante las necesidades y expectativas de los usuarios.
- e. Coordinar con los diferentes servicios del Centro de empleo.
- f. Apoyar en la supervisión del cumplimiento de las Directivas y el adecuado funcionamiento de los servicios del Centro de empleo
- g. Desarrollar propuestas de mejoras del flujo de trabajo y calidad de los servicios.
- h. Velar por el cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta de servicios publicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- i. Velar por el cumplimiento de metas señaladas en el objetivo de la calidad.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL  SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO  LABORAL</b>	Código: M-SCUL-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 29/08/2024
		Página: 5 de 13

## 8.2. Del Consultor responsable del Servicio de Certificado Único Laboral .

- a. Orientación y asistencia a los/las ciudadanos/as interesados en acceder al Certificado Único Laboral a través de la Plataforma de servicio al ciudadano o mediante actividades itinerantes.
- b. Reportar las salidas no conformes que se presenten durante y después de la prestación del servicio de acuerdo al procedimiento de hallazgos (PG-03), punto 4.
- c. Participar de reuniones para unificar criterios técnicos a solicitud de la Sub Dirección de Promoción del Empleo.
- d. Tratar con respeto a los usuarios, así como a sus compañeros de trabajo.
- e. Estar permanentemente informado sobre la normativa laboral vigente.
- f. Asistir a las capacitaciones y reuniones de coordinación que se programen.
- g. Verificar, consolidar y elaborar la información estadística de las actividades realizadas por el servicio de Certificado Único Laboral .
- h. Elaborar y remitir los informes de gestión mensual a la sub Dirección de Promoción del Empleo.
- i. Realizar el seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos en el Certificado Único Laboral .
- j. Atender las auditorías internas y externas realizadas al proceso de Certificado Único Laboral .
- k. Realizar otras actividades asignadas por la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral.

## 8.3. Del Consultor del Servicio de Certificado Único Laboral.

- a. Brindar orientación y asistencia a los/las ciudadanos/as interesados en acceder al servicio de Certificado Único Laboral a través de la Plataforma de servicio al ciudadano o mediante actividades itinerantes.
- b. Reportar las salidas no conformes que se presenten durante y después de la prestación del servicio de acuerdo al procedimiento de hallazgos (PG-03), punto 4.
- c. Conocer los compromisos y objetivos de la Carta de Servicio e ISO 9001 que cuenta el servicio Certificado Único Laboral .
- d. Participar de reuniones para unificar criterios técnicos a solicitud de la Sub Dirección de Promoción del Empleo.
- e. Tratar con respeto a los usuarios, así como a sus compañeros de trabajo.
- f. Estar permanentemente informado sobre la normativa laboral vigente.
- g. Asistir a las capacitaciones y reuniones de coordinación que se programen.

## 9. Del servicio de Certificado Único Laboral.

### 9.1. Objetivo del servicio de Certificado Único Laboral

- Brindar asistencia y orientación a los ciudadanos 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,

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL          SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO          LABORAL</b>	Código: M-SCUL-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 29/08/2024
		Página: 6 de 13

antecedentes policiales, penales y judiciales, trayectoria educativa y experiencia laboral formal.

- Optimizar el servicio de Certificado Único Laboral, con el fin de brindar a los ciudadanos un documento que respalde su currículum vitae y de esta forma, tengan mayores oportunidades de acceso al mercado laboral formal.

## 9.2. Encuesta de satisfacción del servicio de Certificado Único Laboral.

Un mecanismo para recoger la satisfacción del usuario es a través de encuestas de satisfacción. El resultado de estas encuestas permite saber si el servicio de Certificado Único Laboral se brinda de acuerdo a los estándares establecidos.

Para ello, se deben seguir las directrices establecidas en el procedimiento de medición y seguimiento (Procedimiento PEM-CUL-02).

## 9.3. Evaluación de desempeño del servicio de Certificado Único Laboral .

Con la finalidad de establecer una cultura de mejora continua, el servicio de Certificado Único Laboral cuenta con dos objetivos de calidad, los cuales cuentan con indicadores de desempeño y rendimiento.

Los objetivos para ofrecer un servicio eficaz y eficiente son los siguientes:

- ✓ Lograr un nivel de satisfacción de usuarios con respecto al servicio brindado a través de la Plataforma de Servicios Virtuales del MTPE, igual o superior al 92 %.
- ✓ Atender consultas recepcionadas por correo electrónico respecto al proceso de obtención de su Certificado Único Laboral, en un máximo de 1 día hábil, contados a partir de la recepción de la misma<sup>1</sup>.

## 9.4. Protocolo de atención personalizada del servicio de Certificado Único Laboral .

### 9.4.1. FINALIDAD

Brindar Información a los ciudadanos 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.

### 9.4.2. Condiciones previas al servicio

1. Las actividades del servicio virtual inician de lunes a viernes de 8:15 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. (horario corrido) y el presencial de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. (Procedimiento específico del servicio de Certificado Único Laboral (PE-SCUL-01).
2. En caso sea la atención virtual, los consultores deberán descargar de la plataforma de servicio al ciudadano el reporte de citas reservadas, identificar

<sup>1</sup> Si la consulta es recepcionada pasada las 5:00 pm se atenderá a partir del día siguiente.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL</b>	Código: M-SCUL-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 29/08/2024
		Página: 7 de 13

todas las citas y horarios reservados y realizar de preferencia 1 día antes, lo siguiente:

- ✓ 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**.
3. Verificar el correcto funcionamiento de la plataforma del servicio al ciudadano y el portal web [www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/](http://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/), antes de brindar información y orientación del servicio, de detectar salidas no conformes que se presenten durante y después de la prestación del servicio, realizarlo de acuerdo al procedimiento de hallazgos (PG-03), punto 4.
  4. Asegurarse de contar con la documentación necesaria (folletos, material de apoyo y /o el Manual de preguntas frecuentes) para facilitar las respuestas a las consultas de los usuarios.

#### 9.4.3. Condiciones al prestar el servicio

1. Al momento de iniciar la atención deberá identificarse ante el usuario, para ello puede tener en cuenta el siguiente speech:
 

*“Estimado usuario (nombre del usuario), le damos la bienvenida al servicio virtual de citas en línea del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, mi nombre es (nombres completos del consultor) indíqueme la consulta a realizar que gustoso lo atenderé”.*
2. Siempre el trato debe ser de usted, independientemente de la edad o el sexo a menos de que el usuario indique lo contrario.
3. Mostrarse con la seguridad de quien conoce su trabajo y que atiende con agrado a la persona.
4. Utilice un lenguaje fácil de entender, sin términos técnicos que sean incomprensibles para un usuario común y corriente.
5. Evite utilizar expresiones como: amigo(a), mi amor, reina, cariño, gorda(o), muñeco(a), etc.
6. Si el usuario gestionó una cita en línea, pero solicita información sobre un servicio distinto al que nos compete, se le brindará orientación sobre la reserva de una cita en el servicio correspondiente.
7. Antes de finalizar su atención deberá indicar al usuario lo siguiente:
 

*“Estimado usuario (nombre del usuario), nos gustaría conocer su opinión sobre la atención de los servicios virtuales, para ello, en el punto 4 del correo antes remitido: “Recordatorio de Cita - Consideraciones Previas a la Atención de Servicios Virtuales”, hemos incluido el enlace de “Encuesta de Satisfacción - Servicios Virtuales MTPE”, agradecemos su atención y nos despedimos de usted esperando contar con su opinión.*

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL          SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO          LABORAL</b>	Código: M-SCUL-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 29/08/2024
		Página: 8 de 13

#### 9.4.4. Procedimiento específico del servicio de Certificado Único Laboral

Documento que detalla las actividades del servicio de Certificado Único Laboral, los cuales se dan por los canales virtual, presencial, talleres y correo electrónico.

Para ello, se deben seguir las directrices establecidas en el procedimiento específico del servicio de Certificado Único Laboral (Procedimiento PE-SCUL-01).


#### 9.4.5. Acceso al Certificado Único Laboral

PASO 1: Ingresar a la web <https://www.empleosperu.gob.pe/portal-mtpe/#/> y acceder a la opción "Crear cuenta".



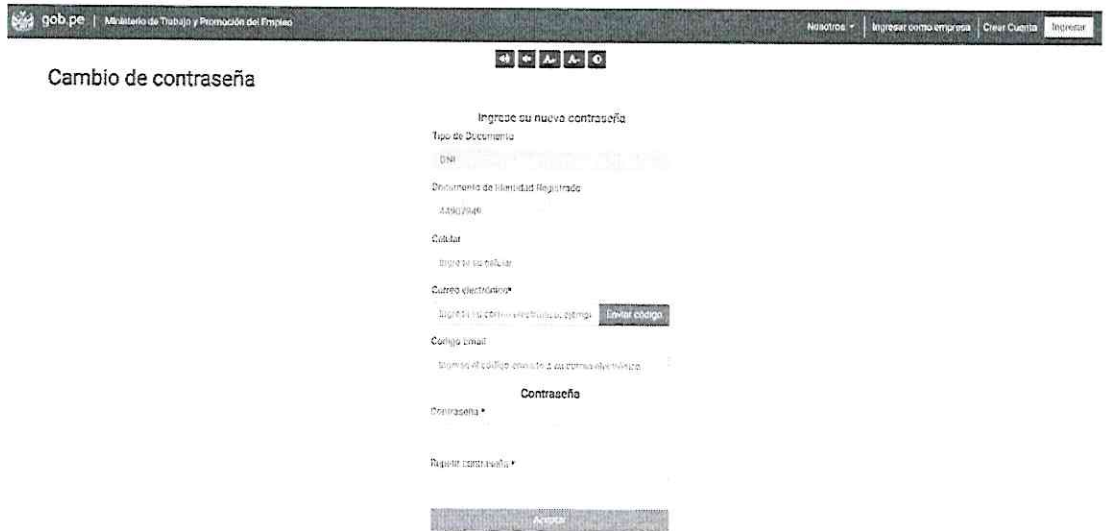
PASO 2: Verificación de identidad

- Completar la información requerida para verificar su identidad.



- Aceptar términos y condiciones.

PASO 3: Registrar un teléfono celular, correo electrónico y crear una contraseña.



PASO 4: Acceder a su cuenta con su N° de DNI y contraseña.

gob.pe | Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Ingresar como empresa [Crear Cuenta](#)

**Bienvenido/a a Empleos Perú**

Tipo Documento\*  
 DNI

Documento de Identidad Registrado\*  
 Ingrese su número documento

Contraseña\*

¿Olvidaste tu contraseña?

**¿No tienes una cuenta?**

\* Campos obligatorios

**PASO 5: Solicitar el Certificado.**

gob.pe | Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Nosotros [Ingresar como empresa](#) LEONARDO DANIEL

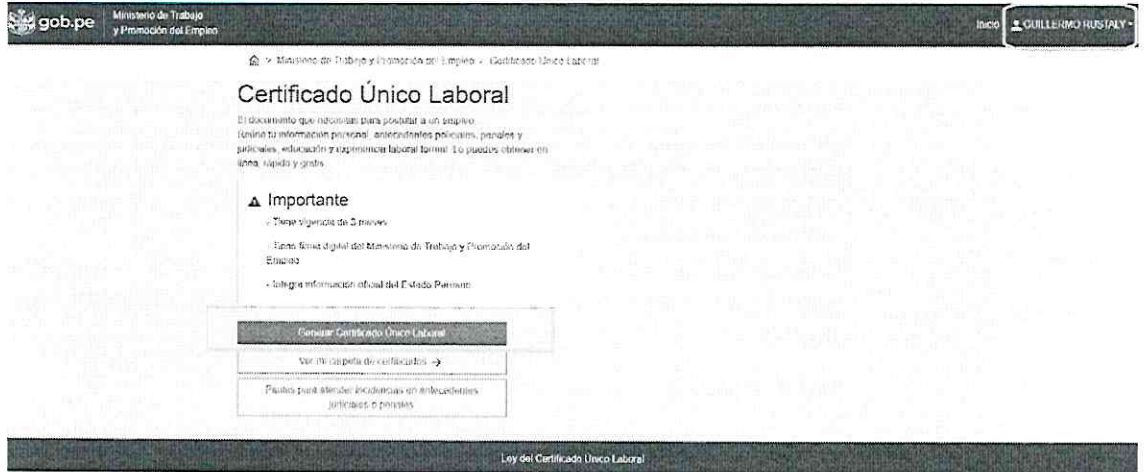
**Empleos Perú**

**¡Encuentra tu próximo empleo!**  
 Miles de vacantes disponibles

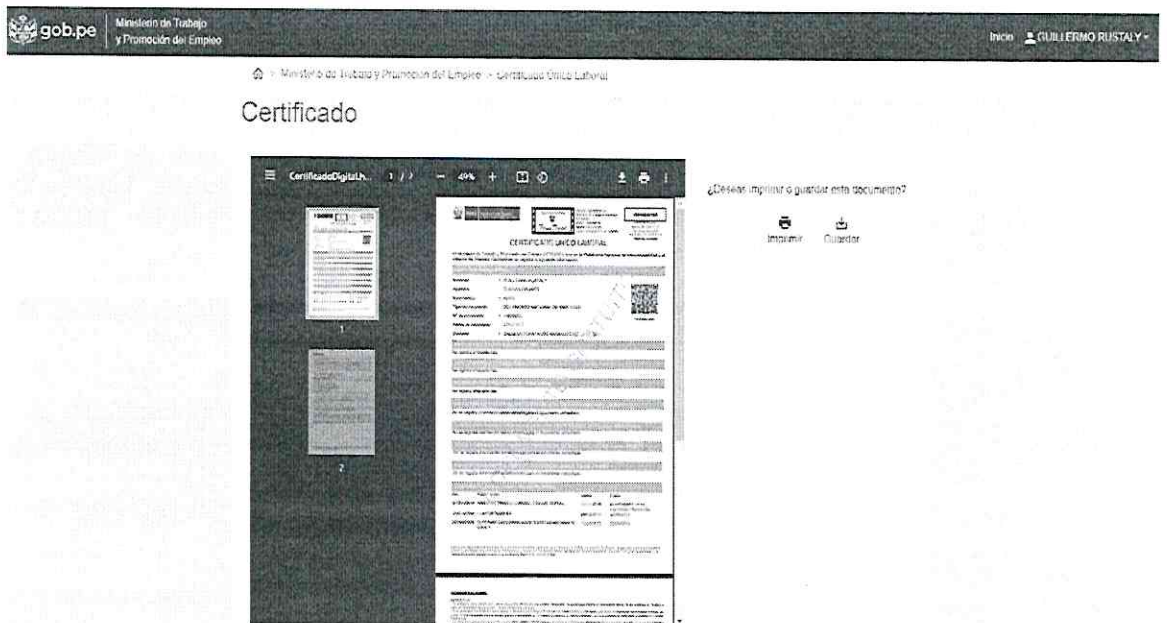
Explora las ofertas laborales que tenemos para ti



**PASO 6: Generar el Certificado.**



**PASO 7: Descargar el Certificado.**



 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL</b>	Código: M-SCUL-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 29/08/2024
		Página: 12 de 13

9.4.6. **QUE HACER EN UNA SITUACIÓN DE AGRESIVIDAD:** Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con ella una conversación normal. En estas circunstancias es necesario demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva. La agresividad genera más agresividad. La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debamos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retadora.

Las pautas de actuación que se proponen seguir en estos casos hacen que la agresividad disminuya rápidamente. Para ello es necesario este protocolo paso a paso:

#### ¿QUÉ HACER?

- Demostrarle a la persona que comprendemos la razón de su enfado.
- Escuchar activamente: resumir y repetir su queja o problema.
- Esperar a que disminuya la irritación; no hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse.
- Realizar preguntas a fin de identificar la necesidad del usuario; de esta manera conseguir que el enfado empiece a disminuir rápidamente.
- Hasta que no tengamos suficiente información, no creer que sabemos cuál es el problema y la solución.
- Mantener un tono de voz calmada, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz.
- Utilizar la técnica asertiva del “banco de niebla” (mostrarse de acuerdo parcialmente con los argumentos del otro).
- Mantener un tono de voz firme, sin que resulte amenazador o prepotente, ni tampoco inseguro o sumiso.
- Una vez que la persona se ha calmado y se han ofrecido posibles alternativas o soluciones, antes de despedirse, expresar nuestros sentimientos en relación con lo sucedido. Pedirle que en otra ocasión no se manifieste de esa forma ya que no es necesario comportarse así para ser atendido con interés y respeto.

## 9. Definiciones

**CERTIFICADO ÚNICO LABORAL:** Documento en el que se informe sobre la identidad, el domicilio, trayectoria educativa, la experiencia laboral formal, los antecedentes policiales, antecedentes penales y antecedentes judiciales de los ciudadanos mayores a 18 años.

**Protocolo:** Guía o manual de atención que utiliza el Consultor Laboral para prestar un servicio de absolución de consultas.

**Consultor:** Persona encargada de absolver las consultas que realiza la ciudadanía a través de la plataforma de servicio al ciudadano o mediante correo electrónico.

**Usuario:** Ciudadanos y empresas, que solicitan información sobre los servicios virtuales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

**Servicio:** Procedimiento generado por un conjunto de actividades desarrolladas de forma organizada por el MTPE para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN DEL          SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO          LABORAL</b>	Código: M-SCUL-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 29/08/2024
		Página: 13 de 13

**Salida no conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos. Aplica también a los servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

**Carta de Servicios:** Documento escrito por el que el MTPE informa a los usuarios los servicios que brinda, los derechos y obligaciones que les asisten y los compromisos que asume para asegurarles una atención de calidad. Es una herramienta de calidad que ayuda en la mejora continua de los servicios que el Ministerio brinda a los usuarios.

**Expectativas:** Calidad del servicio esperada por el usuario del MTPE, de acuerdo con sus necesidades, experiencias previas y deseos.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entrada (inputs) en elementos de salida (outputs).

**Satisfacción:** Percepción del usuario sobre el grado en que el MTPE brinda un servicio para cubrir sus expectativas.

**Objetivo:** Conjunto de metas que persigue el MTPE en la prestación de los servicios.

#### Control de Cambios

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable
01	Se modificaron los objetivos de calidad.	7.0	23/08/2024	Responsable del Servicio Certificado Único Laboral
02	Se detallaron los canales de atención del servicio de Certificado Único Laboral en el procedimiento específico del servicio y política de calidad.	7.0	23/08/2024	Responsable del Servicio Certificado Único Laboral

