

Manual de Funciones y Procedimientos

Ventanilla Única de cursos de formación,
capacitación e intermediación laboral

2012

Índice

1. Introducción	4
2. Marco conceptual de la Ventanilla Única	5
2.1. Antecedentes y marco legal	6
2.2. Objetivos de la Ventanilla Única	9
2.3. Funcionamiento	10
2.4. Organigrama funcional de la VU	11
2.5. Estructura de nivel jerárquico	12
2.6. Mapa de los Servicios brindados	13
3. Descripción de cargos y funciones generales	14
3.1. Del Coordinador	15
3.2. De los miembros del Consejo Tripartito	17
3.3. Del Jefe de Unidad	18
3.4. Del Recepcionista	20
3.5. Del inscriptor	21
3.6. Del Encuestador	23
3.7. Enlaces interinstitucionales	24
4. Itinerarios de los diferentes beneficiarios	26
4.1. Buscadores de empleo	27
4.2. Instituciones	29
4.3. Empleadores	31
5. Procedimientos operativos y protocolos	33
5.1 Procedimiento operativo para la atención a usuarios	34
5.2. Procedimiento operativo para inscripción a cursos y seguimiento al proceso formativo	35
5.3. Procedimiento operativo para inscripción y seguimiento al proceso de intermediación laboral	38
5.4. Procedimiento operativo para la emisión de informes	41
5.5. Protocolos generales para la atención a usuarios	42
Anexo. Etapa piloto	46

LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

AU	Atención al Usuario
DGE	Dirección General de Empleo
DC	Dependencias Centrales
I	Inscripción
MFP	Manual de Funciones y Procedimientos
MJT	Ministerio de Justicia y Trabajo
MEJ	Mesa para la Generación de Empleo Juvenil
MTySS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
OE	Oficinas de Empleo
OIT	Organización Internacional del Trabajo
PNE	Plan Nacioanl de Empleo
S	Seguimiento
SINAFOCAL	Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral
SNPP	Servicio Nacional de Promoción Profesional
VU	Ventanilla Unica

1. INTRODUCCIÓN.

El presente Manual de Funciones y Procedimientos es un instrumento que explica el funcionamiento operativo de la Ventanilla Unica. Tiene por objetivo establecer los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de servicios de la VU constituyéndose en un documento de apoyo para los funcionarios y directivos que trabajarán en las diferentes áreas de ejecución de la misma, así también constituye una guía general que establece las interacciones entre las diferentes instituciones vinculadas a la Ventanilla Unica.

El Manual de Funciones y Procedimientos provee el marco conceptual y los criterios técnicos de operación de la VU para la consulta de los funcionarios e instituciones involucradas en la operación, para normalizar las definiciones y criterios y homogenizar su aplicación. Su carácter es normativo y permitirá transparentar los procedimientos que serán desarrollados por las instancias responsables.

Los criterios y procedimientos establecidos en el MFP se aplican a las fases del funcionamiento de la VU en particular y a aspectos de los procesos internos de cada institución vinculada a la VU en general.

2. MARCO CONCEPTUAL DE LA VENTANILLA UNICA

VU

2.1 Antecedentes y marco legal

El Vice Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (VMTySS) tiene como principal prioridad contar con una política integral de empleo, por ello se ha ocupado de la evaluación, análisis y propuestas para la generación de trabajo decente de manera sostenida.

A través de la Mesa Nacional para la Generación de Empleo Juvenil (MEJ), creada por Decreto del Poder Ejecutivo Nro. 197, en 2008, con apoyo técnico de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Comité de Capacitación Laboral ha evaluado los programas al interior de la oferta pública, ha estudiado los registros, realizado propuestas de mejora en la articulación, complementariedad, pertinencia y focalización de los mismos.

El Vice Ministerio de Trabajo y Seguridad Social llevó a cabo un proceso participativo en el marco del diálogo social para la formulación del primer Plan Nacional de Empleo del Paraguay (PNE)/2011. En el PNE se establecen acciones estratégicas tendientes a la generación del trabajo decente. Estas acciones se aplican a los ámbitos económico, social e institucional.

La temática de la institucionalidad laboral en Paraguay constituye una de las más importantes prioridades identificadas debido a la compartmentación existente entre los organismos de formación laboral: Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP) y Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL); y de intermediación laboral: Dirección General de Empleo (DGE).

En éstos organismos se identifican acciones superpuestas, escaso nivel de coordinación y bajo monitoreo o evaluación de resultados: Los cursos de capacitación laboral tienen una muy frágil focalización (no se prioriza en los grupos más vulnerables), los requisitos para entrar a la formación son mínimos y en muchos casos los mismos en los diferentes cursos. Se realiza escaso seguimiento a los egresados del SINAFOCAL Y SNPP (se llega a conocer cuántos formados hay pero no el impacto posterior a la formación). Los registros de las tres instituciones muestran carencias importantes.

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

La DGE tiene escasa(o nula) información sobre si los inscriptos en su base de datos han desarrollado algún curso de formación en el SNPP y SINAFOCAL. También sucede a la inversa: las instituciones de capacitación desconocen si sus beneficiarios proceden de la base de datos de la DGE.

Esta problemática, también es percibida por jóvenes de los 17 departamentos del país y capital; quienes, en el Seminario Taller denominado Juventud, empleo e igualdad de oportunidades realizado organizado por la MEJ en octubre de 2009, destacaron entre las necesidades más sentidas: el acceso a una educación técnica de calidad y la necesidad de que las instituciones faciliten, a través de una base de datos, la información referida a la demanda de empleo del mercado.

Por todo lo expuesto, para lograr la articulación entre las instituciones SNPP, SINAFOCAL y DGE, sobre la premisa de que la formación para el trabajo y la intermediación laboral forman parte de un mismo proceso, por Resolución Nº 554-27/07/11 se crea la Ventanilla Única de Cursos de Formación, Capacitación e Intermediación Laboral (VU), dependiente del Ministerio de Justicia y Trabajo (MJT); se establecen sus objetivos, su estructura organizacional, se asignan recursos humanos y se aprueba el cronograma de implementación, constituyéndose así en un departamento transversal en el organigrama del Ministerio de Justicia y Trabajo sobre formación e intermediación laboral.

Para cumplir con eficacia su rol institucional, el MJT ha habilitado la Ventanilla Única (VU) como instancia transversal para la coordinación, ordenamiento, monitoreo y seguimiento constante, sistemático y detallado de cada una de las tareas emprendidas a través de las unidades técnicas, que articule el flujo de información para los análisis técnicos y estadísticos que colaboren en la obtención de un diagnóstico actualizado, sostenido y sólido para mejorar los servicios y disponer de directrices más convenientes para obtener los objetivos generales y específicos a nivel nacional.

Es importante señalar que cada institución (SNPP, SINAFOCAL, DGE) mantiene gran parte de su independencia en las prestaciones de sus servicios pero el proceso de inscripción y seguimiento se encuentra centralizado. Se debe aclarar que la centralización corresponde a la información. Cada institución puede tener las bocas de entrada para los usuarios que estime convenientes, pero la información tendrá que ser procesada de acuerdo a parámetros establecidos y enviada a la ventanilla única.

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

Por un lado, la atención directa a los beneficiarios mediante un esfuerzo integrado interinstitucional y multisectorial (Ventanilla única de formación e intermediación laboral) ofrece a la población la oportunidad de tener acceso a servicios más eficientes para la formación e inserción laboral.

Por otro lado, una dimensión adicional de la Ventanilla Única se centra en propiciar un enfoque sistémico en el plano de los servicios vinculados al empleo, para fortalecer la coordinación y la coherencia de políticas, así como la capacidad de las instituciones públicas y la sociedad civil para mejorar su empleabilidad.

De esta forma, la ventanilla única se transforma en una instancia transversal, que no depende de ninguna institución específica (DGE, SNPP o SINAFOCAL). Cada una de las instituciones debe tener presente en la ejecución de sus actividades que la ventanilla única forma parte de la columna vertebral de la política y que su fortalecimiento e implicancia debe ser altamente priorizado.

2.2 Objetivos de la VU

OBJETIVOS GENERALES:

- Garantizar la efectiva coordinación de las acciones de formación e intermediación laboral, concebidas como etapas integradas de un mismo proceso.
- Asegurar que los beneficiarios logren, desde un mismo lugar, tener acceso a toda la información relacionada con los servicios de capacitación e intermediación laboral.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Desarrollar desde la VU el monopolio de las funciones en común a las tres instituciones: registro, derivación y seguimiento de beneficiarios.
- Fortalecer las capacidades de competencias específicas de las instituciones públicas (especialmente SNPP, SINAFOCAL y SENADE)
- Fomentar la participación efectiva de los sindicatos y empleadores por medio del Consejo Tripartito
- Permitir mayor focalización de los programas y servicios, tendiendo hacia la igualdad de oportunidades, pues se invertirá más y mejor en aquellos que se encuentran más excluidos. Disminuir las prácticas discriminatorias y la permisividad social, con énfasis en los grupos vulnerables.
- Posibilitar el monitoreo y la evaluación de los cursos de formación y de los servicios de intermediación laboral.
- Desarrollar sistemas de información, seguimiento y análisis, dirigidos a la identificación de los diversos grupos presentes en la población económicamente activa, con especial énfasis en los colectivos más vulnerables.
- Uniformizar los registros de las tres instituciones con criterios comunes y mejorados.

2.3 Funcionamiento de la VU

2.3.1 Descripción de cada componente

La VU tiene una estructura de tipo funcional, en la que se distinguen dos componentes, GOBERNANZA y DEPENDENCIAS CENTRALES

A. GOBERNANZA: Instancia constituida por la Coordinación y el Consejo Tripartito, cumplen funciones complementarias siendo la coordinación de orden resolutivo y el consejo tripartito, de orden consultivo.

COORDINACIÓN: Encargada de la administración de la VU, su función principal es la toma de decisiones /aspecto resolutivo/ en base a consultas al Consejo Ejecutivo Tripartito, es responsable del logro eficiente de los objetivos.

CONSEJO EJECUTIVO TRIPARTITO: Constituido por un representante del sector sindical, un representante del sector empresarial y un representante consensuado por parte de la DGE, el SNPP y el SINAFOCAL. Asesora /aspecto consultivo/ la administración de la VU.

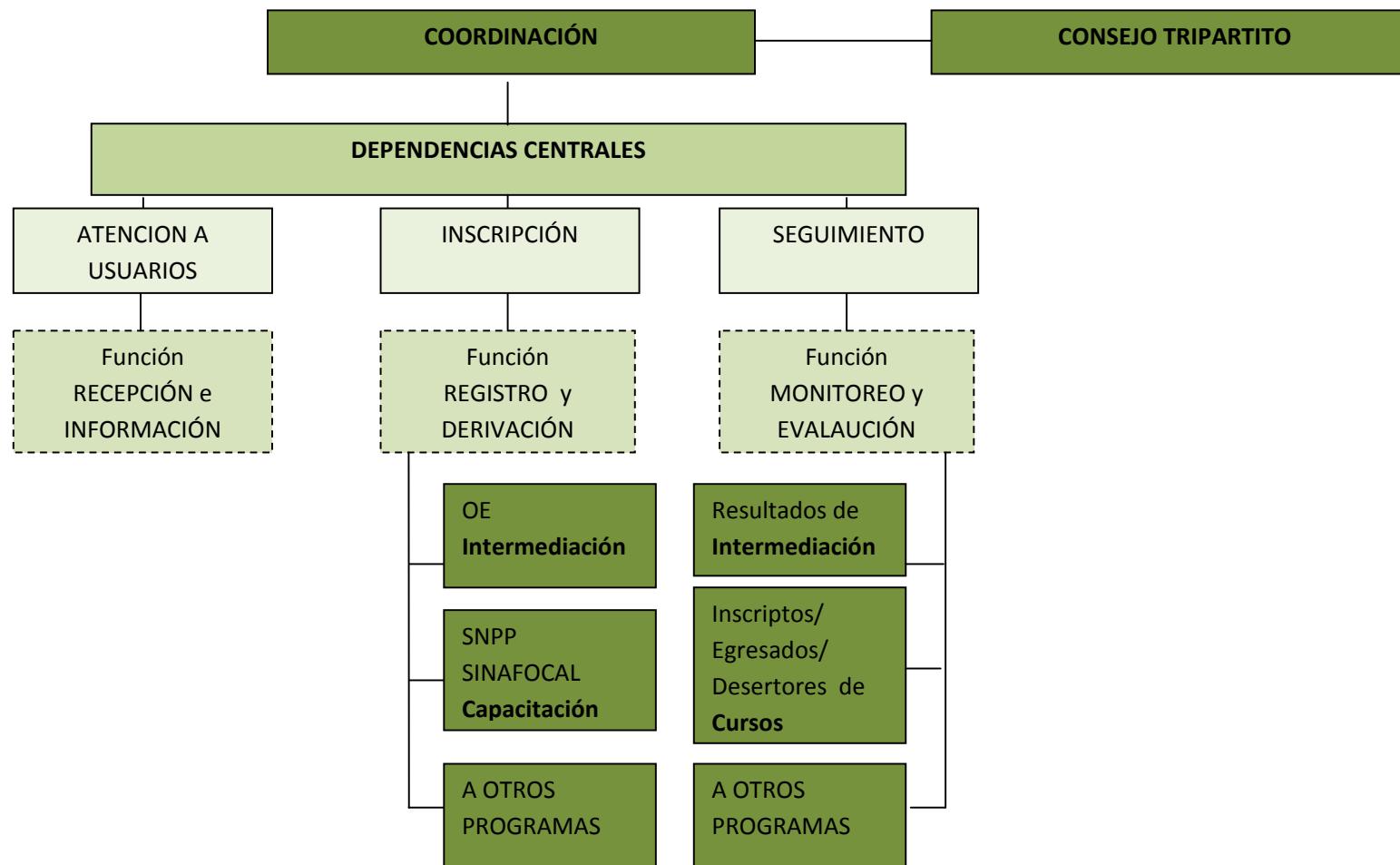
B. DEPENDENCIAS CENTRALES: Instancia operativa, responsable de la recepción de los diferentes trámites que compone el servicio de la VU. Brinda información, realiza registros, efectúa el seguimiento a los procesos y resultados de la asistencia a los usuarios.

ATENCIÓN A USUARIOS: Constituye la primera fase del proceso operativo de la VU. Su principal función es la **INFORMACIÓN** respecto a la Misión y servicios de la VU, a las ofertas formativas, a los servicios de intermediación laboral y otros programas de apoyo al empleo.

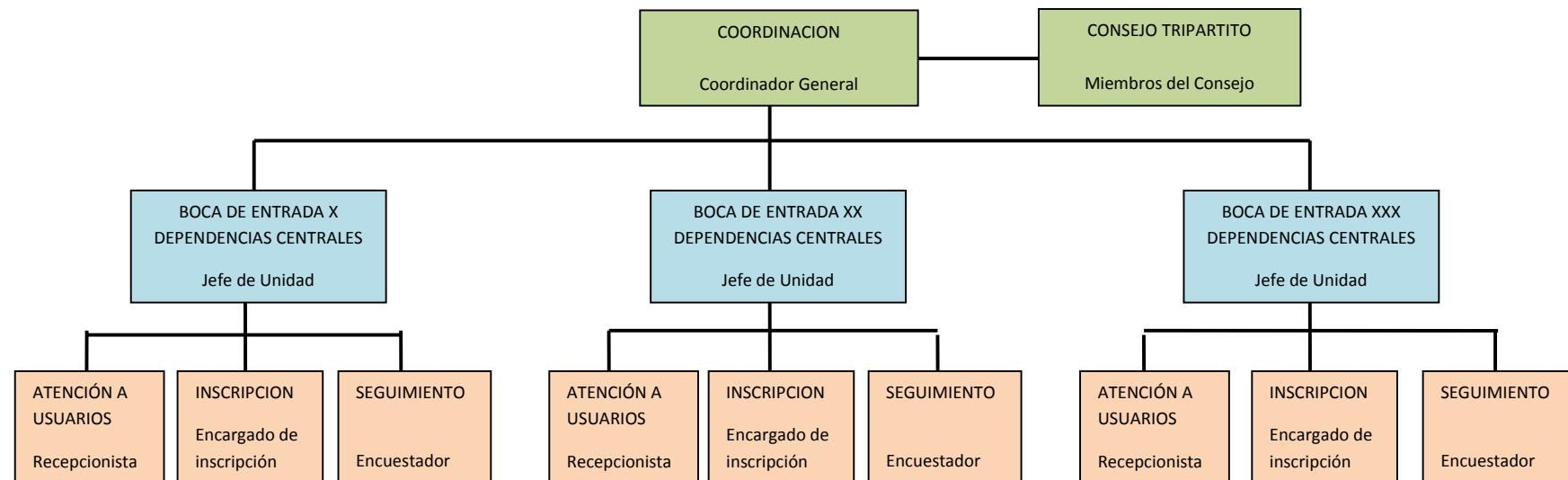
INSCRIPCIÓN: Sus principales funciones son de **REGISTRO** y **DERIVACIÓN**, acercando la oferta y la demanda de capacitación y trabajo. Registra a los solicitantes de empleo o capacitación. Entrevista a cada postulante y lo deriva al SNPP, SINAFOCAL, OE- DGE según el perfil del solicitante.

SEGUIMIENTO: Sus funciones son las de **MONITOREO** y **EVALUACIÓN** manteniendo activa comunicación y coordinación entre instituciones de capacitación e intermediación laboral y actualizando el historial de beneficiarios. Recibe y entrega información sobre egresados de cursos y programas de apoyo al empleo e intermediación laboral. Recoge resultados de inserción. Genera informes a partir de los datos.

2.4 Organigrama funcional de la VU



2.5 Estructura de nivel jerárquico.



- Nivel superior
- Nivel medio
- Nivel operativo

Nivel Superior: articula las acciones de la VU con las demás instituciones (SNPP, SINAGFOCAL, DCE-OE) dirige, coordina y controla la administración de los recursos organizacionales (financiero, humanos, tecnológicos, materiales, infraestructura física y otros).

Cargo: Coordinador general, designado por el Ministro de Justicia y Trabajo

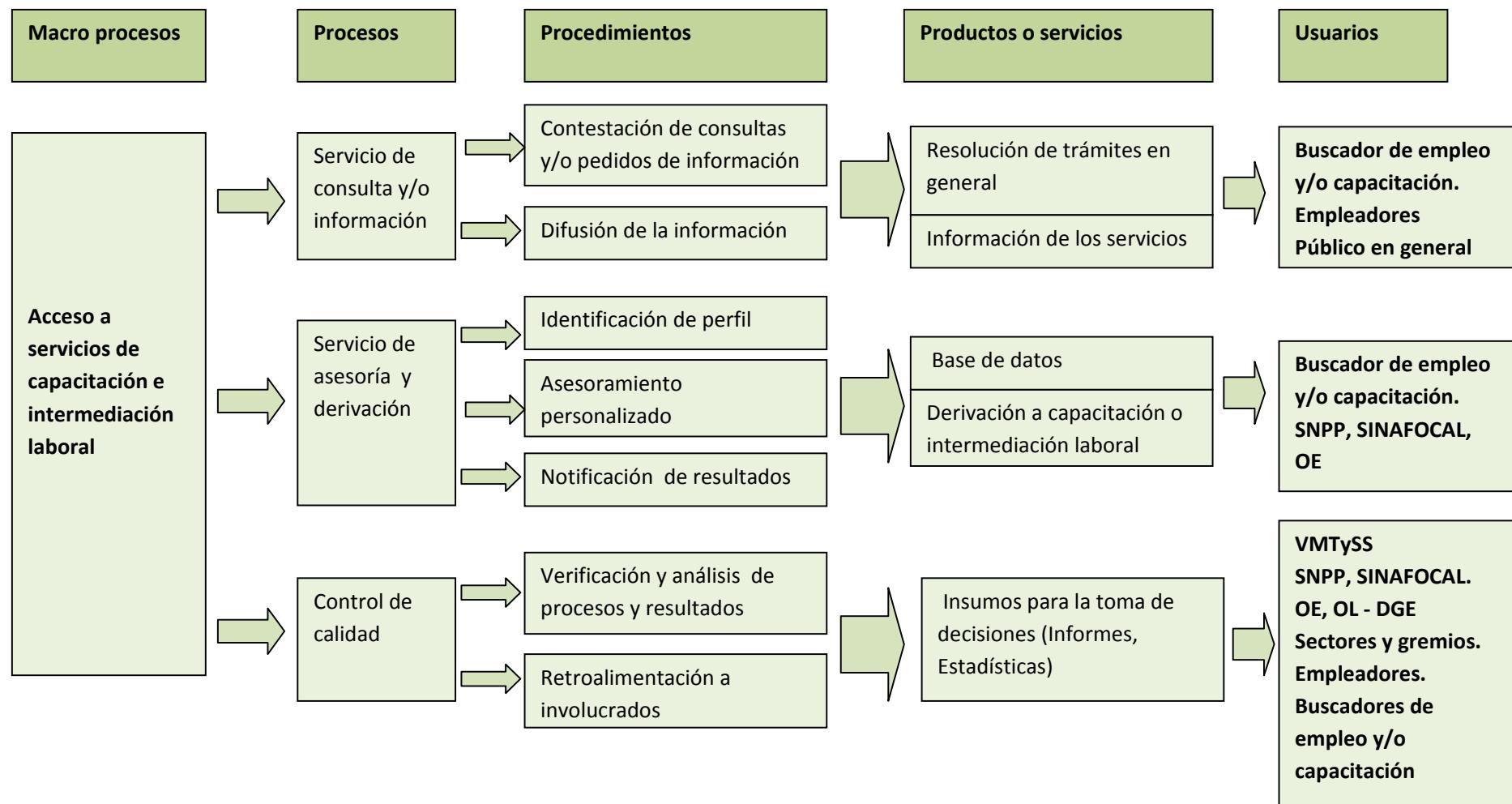
Nivel medio: coordina, dirige y supervisa la ejecución de las tareas y procesos en cada unidad técnica o boca de entrada.

Cargo: Jefe de Unidad, designado por el Coordinador general.

Nivel operativo: realiza actividades o tareas propias de cada área

Cargo: Recepcionista, Inscriptor/Entrevistador, Encuestador.

2.6 Servicios brindados - Mapa del proceso de la Ventanilla Única de Cursos de Formación, capacitación e Intermediación Laboral.



3. DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES GENERALES

VU

3.1. Descripción básica, Objetivo estratégico del cargo y Funciones generales del Coordinador

VU	Descripción de cargo	
	COORDINADOR	Versión: 1.0 Página: 1 de 2
Componente: GOBERNANZA		Área: COORDINACION
Descripción básica y Objetivo estratégico del cargo		
<p>El Coordinador General de la Ventanilla Única, designado por el Ministro de Justicia y Trabajo, es el representante legal de esta Unidad Técnica y el responsable del desempeño administrativo y operativo de la misma.</p> <p>El Coordinador es la persona encargada de asegurar que las relaciones entre la Ventanilla Única y las demás Unidades Especializadas (SNPP, SINAFOCAL, OE) funcionen en forma adecuada.</p> <p>El principal objetivo de las tareas del Coordinador es el de asegurar la calidad y la oportunidad tanto del servicio como de la producción de la información.</p> <p>En lo relacionado con los aspectos estratégicos se apoyará en el Consejo Ejecutivo Tripartito.</p>		
Funciones generales del Coordinador		
<ul style="list-style-type: none">a- <i>Coordinación general de las bocas de entrada de Ventanilla Única en el interior y capital.</i>b- <i>Orientar acciones para el desarrollo de líneas de cooperación interinstitucional. Impulsar canales de articulación interinstitucional entre los órganos de capacitación e intermediación laboral.</i>		

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

VU	Descripción de cargo	
	COORDINADOR	Versión: 1.0
Componente: GOBERNANZA	Área: COORDINACION	Página: 2 de 2
<p>c- <i>Mantener contacto directo con los Directores de las instituciones vinculadas a la Ventanilla Única para dar y recibir información pertinente.</i></p> <p>d- <i>Coordinar reuniones públicas y privadas para dar difusión de los servicios de la VU</i></p> <p>e- <i>Proveer de insumos, lineamientos estratégicos, para la construcción de Políticas Públicas de Empleo en forma conjunta con otros actores.</i></p> <p>f- <i>Ejercer la representación legal de la Ventanilla Única.</i></p> <p>g- <i>Identificar colectivos vulnerables para la priorización de intervenciones de la Ventanilla Única.</i></p> <p>h- <i>Coordinar la preparación y someter a consideración del Ministerio de Justicia y Trabajo, el Plan Anual de Trabajo, así como los ajustes que sean introducidos con su debida justificación.</i></p> <p>i- <i>Validar el Presupuesto y Plan de Trabajo anual.</i></p> <p>j- <i>Administrar los bienes materiales y financieros asignados a la Ventanilla Única.</i></p> <p>k- <i>Tomar decisiones con base en las consultas al consejo ejecutivo tripartito.</i></p>		

3.2 Descripción básica, Objetivo estratégico del cargo y Funciones generales del Consejo Tripartito

VU	Descripción de cargo	
	MIEMBRO DE CONSEJO	Versión: 1.0
		Página: 1 de 1
Componente: GOBERNANZA		Área: CONSEJO TRIPARTITO
Descripción básica y Objetivo estratégico del cargo		
<p>El Consejo Tripartito está integrado por un representante del sector sindical, un representante del sector empresarial y un representante consensuado por parte de la DGE, SNPP y SINAFOCAL.</p> <p>Cada miembro es designado por el consenso de cada uno de los sectores.</p> <p>El objetivo principal del Consejo Tripartito es fortalecer la institucionalidad laboral y contribuir a la aplicación de estrategias de empleo a través de su participación como instancia consultiva y orientadora.</p>		
Funciones generales de los miembros del Consejo Ejecutivo Tripartito:		
<p><i>a- Identificar acciones prioritarias y sectores urgentes hacia donde podrá enfocarse la gestión de la Ventanilla Única.</i></p> <p><i>b- Contribuir con información, relevamiento de necesidades y proyecciones del sector que representa.</i></p> <p><i>c- Orientar y recomendar al coordinador, sobre la priorización de acciones a mediano y largo plazo.</i></p>		

3.3 Descripción básica, Objetivo estratégico del cargo y Funciones generales del Jefe de Unidad

VU	Descripción de cargo	
	JEFE DE UNIDAD	Versión: 1.0
Página: 1 de 2		
Componente: DEPENDENCIAS CENTRALES		
Descripción básica y Objetivo estratégico del cargo		
<p>El Jefe de Unidad es responsable de la coordinación, administración y seguimiento de los trabajos operativos, organizativos logísticos y administrativos de las Dependencias Centrales a su cargo.</p> <p>El Jefe de Unidad es el encargado de asegurar que las relaciones entre todas las áreas funcionen en forma adecuada, ordenada y a tiempo, dentro de las reglas, normas y procedimientos establecidos en los manuales.</p> <p>Es el enlace entre las distintas áreas de la Unidad y las Instituciones derivadas.</p> <p>El objetivo principal del Jefe de Unidad es asegurar la calidad, confiabilidad y altos niveles de cobertura y credibilidad tanto de los servicios como de la información remitida por las Dependencias Centrales o Unidad a su cargo.</p>		
Funciones generales del Jefe de Unidad		
<ul style="list-style-type: none"><i>a- Preparar el Anteproyecto de Presupuesto y el Plan de Trabajo Anual de su Unidad.</i><i>b- Realizar el planeamiento y requerimiento de los materiales, servicios y otros medios necesarios para el trabajo bajo su coordinación, a efectos de evitar interrupciones de tareas. Controlar el estado y el buen uso de los recursos materiales asignados</i><i>c- Conducir, supervisar y capacitar al personal a efectos de reemplazar las ausencias que puedan presentarse en el área.</i>		

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

VU	Descripción de cargo	
	JEFE DE UNIDAD	Versión: 1.0
Componente: DEPENDENCIAS CENTRALES		
<p><i>d- Observar y vigilar el cumplimiento de las tareas asignadas, resolver los problemas que encuentre e indicar la forma de realizar las correcciones del caso.</i></p> <p><i>e- Administrar los recursos financieros, materiales, científicos y tecnológicos asignados.</i></p> <p><i>f- Confeccionar y elevar al Coordinador, informes periódicos sobre el desarrollo del trabajo del personal del Equipo Técnico de la Unidad a su cargo y de los enlaces en las Instituciones de derivación.</i></p> <p><i>g- Proveer información relacionada con sus actividades sobre cualquier asunto en desarrollo que pueda interesar o afectar a otros sectores.</i></p> <p><i>h- Verificar que se mantenga actualizado el registro de beneficiarios.</i></p> <p><i>i- Dirigir, coordinar y controlar la elaboración de un sistema de información oportuna y detallada de los registros y el seguimiento.</i></p>		

3.4 Descripción básica, Objetivo estratégico del cargo y Funciones generales del Recepcionista

VU	Descripción de cargo
	RECEPCIONISTA
	Versión: 1.0
	Página: 1 de 1
Componente: DEPENDENCIAS CENTRALES	Área: ATENCION A USUARIOS
Descripción básica y Objetivo estratégico del cargo	
El recepcionista representa a la institución, es la imagen visible de la VU. Encargado de la atención general al público, opera una central telefónica, atiende al público en sus requerimientos de información y entrevistas, ejecuta y controla la recepción y despacho de la correspondencia, sirve de apoyo a las actividades administrativas de las Dependencias Centrales.	
El objetivo principal del recepcionista es satisfacer las necesidades de comunicación en general de la Boca de Entrada de la Ventanilla Única.	
Funciones generales del recepcionista	
<i>a- Atender al público que solicita información dándole la orientación requerida. La atención puede ser personal, telefónica o virtual.</i>	
<i>b- Operar una central telefónica, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones.</i>	
<i>c- Operar una PC para recepción a través del canal virtual: Web, e-mail.</i>	
<i>d- Asignar entrevistas.</i>	
<i>e- Recibir la correspondencia y mensajes dirigidos a la unidad.</i>	
<i>f- Anotar los mensajes dirigidos a las diferentes personas y áreas de la unidad.</i>	
<i>g- Entregar la correspondencia recibida a las diferentes personas y áreas, así como también los mensajes recibidos.</i>	
<i>h- Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.</i>	
<i>i- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada</i>	

3.5 Descripción básica, Objetivo estratégico del cargo y Funciones generales del Inscriptor

VU	Descripción de cargo			
	ENCARGADO DE INSCRIPCIÓN	Versión: 1.0 Página: 1 de 2		
Componente: DEPENDENCIAS CENTRALES	Área: INSCRIPCIÓN			
Descripción básica y objetivo estratégico del cargo				
<p>El encargado de las inscripciones asume un rol muy importante en la vinculación con los usuarios pues es quien realiza las entrevistas individuales, de su capacidad para comunicarse y vincularse con personas de las más variadas condiciones sociales y ocupacionales dependerá la obtención de perfiles fidedignos y por tanto, la derivación pertinente según cada perfil.</p> <p>El encargado de inscripción inscribe al buscador de empleo y/o capacitación, lo orienta a partir de la aplicación del instrumento técnico (entrevista) y lo deriva a los servicios de capacitación o intermediación laboral entregando toda la información necesaria al buscador de empleo para que éste continúe el proceso.</p> <p>El objetivo principal del inscriptor es determinar el perfil de cada buscador de empleo y/o capacitación y proponerle el itinerario más adecuado según sus intereses y posibilidades.</p>				
Funciones generales del encargado de inscripción				
<i>a- Aplicar la entrevista a cada buscador de empleo y/o capacitación.</i> <i>b- Registrar en el sistema informático los datos preestablecidos de la persona entrevistada (buscador de empleo y/o capacitación).</i>				

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

VU	Descripción de cargo	
	ENCARGADO DE INSCRIPCIÓN	Versión: 1.0 Página: 2 de 2
Componente: DEPENDENCIAS CENTRALES	Área: INSCRIPCIÓN	
<p>c- <i>Realizar las preguntas específicas y adecuadas para la elaboración del perfil de la persona entrevistada (buscador de empleo y/o capacitación).</i></p> <p>d- <i>Informar a la persona entrevistada de las opciones –capacitación, intermediación laboral, otros programas- según el perfil obtenido.</i></p> <p>e- <i>Aclarar el proceso o itinerario que la persona seguirá a partir de su derivación y la gestión del seguimiento de la Ventanilla Única a ese proceso.</i></p> <p>f- <i>Realizar la contención emocional necesaria que el buscador de empleo y/o capacitación presente en el momento de ser entrevistado.</i></p> <p>g- <i>Derivar a las prestaciones definidas (SNPP, SINAFOCAL, OE) de acuerdo al perfil y la situación personal del beneficiario.</i></p> <p>h- <i>Enviar los datos de derivación a las instituciones vinculadas (SNPP, SINAFOCAL, OE).</i></p> <p>i- <i>Solicitar, a cada institución, acuse de recibo de las derivaciones efectuadas</i></p> <p>j- <i>Realizar un informe mensual de datos de su gestión.</i></p>		

3.6 Descripción básica, Objetivo estratégico del cargo y Funciones generales del Encuestador

VU	Descripción de cargo	
	ENCUESTADOR	Versión: 1.0
		Página: 1 de 1
Componente: DEPENDENCIAS CENTRALES		Área: SEGUIMIENTO
Descripción básica y Objetivo estratégico del cargo		
<p>El encuestador tiene a su cargo la realización de encuestas telefónicas. De su responsabilidad, buen desempeño y cooperación depende en buena medida el éxito de la investigación. Debe tener dominio en el manejo de la Encuesta, de sus procedimientos, normas, definiciones e instructivos.</p> <p>El principal objetivo del Encuestador es recopilar información de alta calidad -veraz, fidedigna y oportuna- la cual será la base o el insumo principal de los informes/estudios que se realizan.</p>		
Funciones generales del encuestador		
<ul style="list-style-type: none"><i>a- Tener claridad sobre los objetivos de la encuesta, pues a menudo las personas entrevistadas solicitan información detallada sobre la misma.</i><i>b- Conocer a profundidad el cuestionario que utilizará, así como de todos los elementos conceptuales que involucra su tarea y las herramientas necesarias para llevar a cabo la encuesta (preguntas, saltos, tipos de respuesta, etc.). Mientras más conocimiento tenga de ellas, más seguridad tendrá en sí mismo y mayor será la posibilidad de obtener una entrevista exitosa con información de calidad.</i><i>c- Establecer un buen nivel de comunicación y empatía con el sujeto entrevistado, pues de ello depende en buena medida la fluidez de la entrevista, así como también la precisión y veracidad de las respuestas obtenidas.</i><i>d- Ingresar al sistema el detalle/ digitar las respuestas de cada encuesta.</i><i>e- Revisar diariamente los formularios aplicados con el fin de detectar a tiempo los errores; realizar la corrección de los mismos.</i><i>f- Semanalmente, remitir al Jefe de Unidad la documentación para su análisis.</i>		

3.7 Enlaces interinstitucionales

La implementación de la Ventanilla Única de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral, dependiente del Ministerio de Justicia y Trabajo, contempla en su estructura organizacional la interrelación con las demás unidades especializadas: el Servicio Nacional de Empleo (SNPP), el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL) y las Oficinas de Empleo (OE) dependientes de la Dirección General de Empleo (DGE).

El logro de los objetivos de cada institución se vincula a la acción de la Ventanilla Única y viceversa; manteniéndose claramente definidos los roles de cada una –capacitación e intermediación laboral-

Actividades sustantivas de cada institución

En el marco del trabajo vinculante con la Ventanilla Única (VU), cada institución tiene las siguientes responsabilidades:

Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP)

- Remitir a VU información actualizada del menú de ofertas de capacitación anual o semestral.
- Informar a VU modificaciones de la oferta de cursos en el momento que se den (cancelación de cursos, nuevos cursos, etc.)
- Acusar recibo de derivaciones enviadas desde VU.
- Inscribir a los beneficiarios derivados de VU a los cursos de formación laboral.
- Remitir a VU información actualizada, al inicio de cursos -lista de inscriptos- y a la finalización de cursos -lista de egresados-
- Utilizar los formatos unificados -proveídos por la VU- para dar la información.

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)

- Remitir a VU información actualizada del menú de ofertas de cursos licitados y aprobados.
- Informar a VU modificaciones de la oferta de cursos en el momento que se den (cancelación de cursos, nuevos cursos, etc.)
- Acusar recibo de derivaciones enviadas desde VU.
- Inscribir a los beneficiarios derivados de VU a los cursos de formación laboral.
- Remitir a VU información actualizada, al inicio de cursos -lista de inscriptos- y a la finalización de cursos -lista de egresados-
- Utilizar los formatos unificados -proveídos por la VU- para dar la información.

Oficinas de Empleo (OE – DGE)

- Remitir a VU información actualizada sobre los servicios de la OE -demanda laboral, actividades de orientación, etc-
- Acusar recibo de derivaciones -de buscadores de empleo y egresados de capacitaciones- enviadas desde VU
- Remitir a VU mensualmente, información actualizada sobre procesos de intermediación y orientación laboral.
- Utilizar los formatos unificados -proveídos por la VU- para dar la información.

4. ITINERARIOS DE LOS DIFERENTES GRUPOS DE BENEFICIARIOS

VU

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

4.1 Buscadores de empleo

Entrada/ Usuario	Actividad	Descripción	Responsable	Registro donde se verifica la actividad/ Documento
Buscador de empleo y/o capacitación	Información	<p>El buscador de empleo</p> <p>1- acude a una Boca de entrada de VU por información</p> <p>2- solicita información por vía telefónica</p> <p>3- solicita información a través de la web</p> <p>Si el buscador de empleo solicita el servicio de la VU, se le asigna un número para su atención.</p>	Atención al usuario	<p>1- Registro de personas atendidas y números otorgados para inscripción</p> <p>2- Registro de llamadas recibidas</p> <p>3- Registro de e mails recibidos y enviados</p>
	Asesoría e Inscripción	El buscador de empleo es entrevistado y orientado hacia la instancia de capacitación o intermediación laboral según su perfil	Inscripción	<p>1- Formulario de línea de Base/Historia laboral</p> <p>2- Listados de derivación</p>
	Seguimiento	El solicitante de empleo (en proceso de búsqueda y/o capacitación) es monitoreado para conocer avances de su proceso	Seguimiento	<p>1- Encuestas</p> <p>2- Informes mensuales de seguimiento</p>

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

Diagrama de flujo – Itinerario del buscador de empleo y/o capacitación.

Entradas

Buscador de
Empleo y/o
Capacitación
Publico en
General

Comienzo

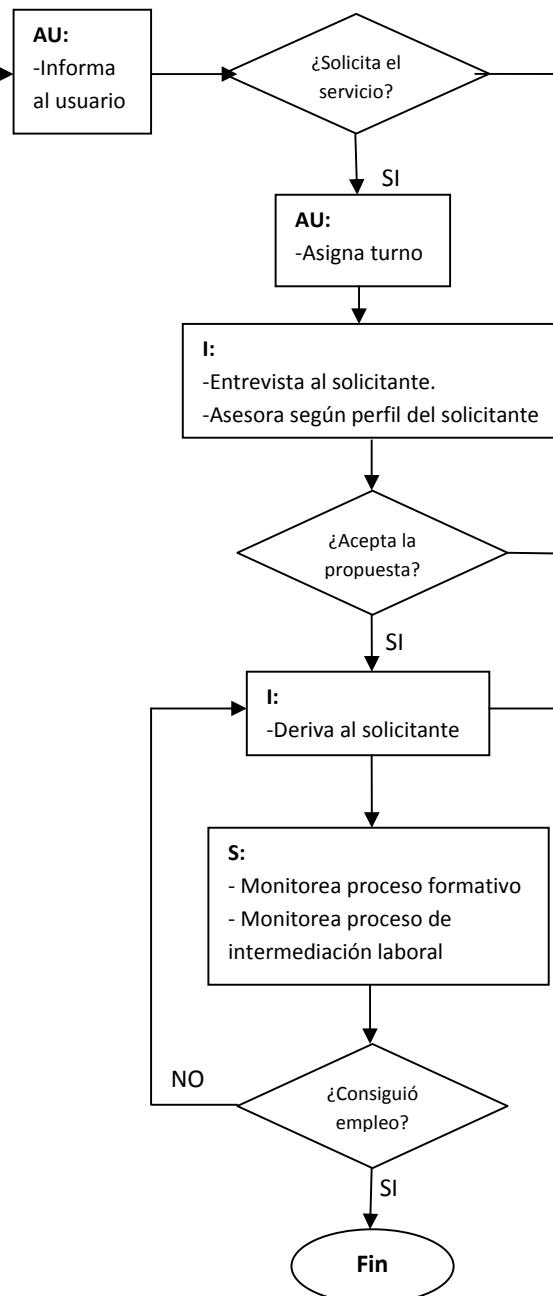
Salidas

Información dada

Registro en base de
datos

Solicitantes se
incorporan a
Instituciones (SNPP,
SINAFOCAL, OE)

Medios de información:
-personalmente en la VU
-telefónicamente a la VU
-correo electrónico a la VU



Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

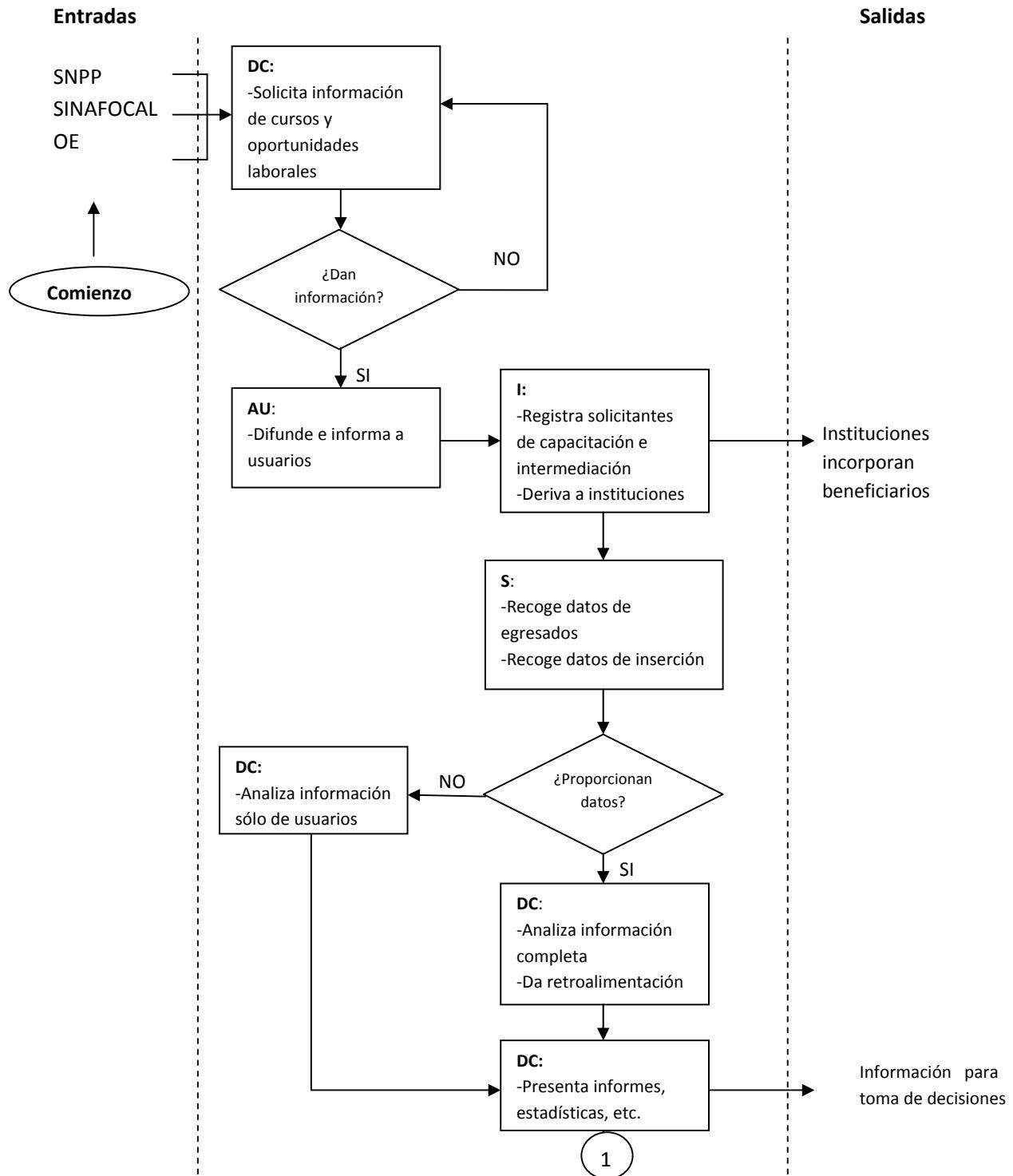
4.2 Instituciones

Entrada/ Usuario	Actividad	Descripción	Responsable	Registro donde se verifica la actividad/ Documento
Instituciones de capacitación	Información	La institución capacitadora 1- Entrega información sobre oferta de cursos	Atención al usuario	1- Menú de ofertas de capacitación
	Inscripción	La institución de capacitación 1- Recibe listas de derivación 2- Inscribe a beneficiarios derivados de VU	Inscripción	1- Datos de derivación
	Seguimiento y Retroalimentación	La institución de capacitación 1- Envía información de inscriptos y egresados de cada curso	Seguimiento	1- Encuestas

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

Diagrama de flujo – Itinerario de Instituciones.



Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

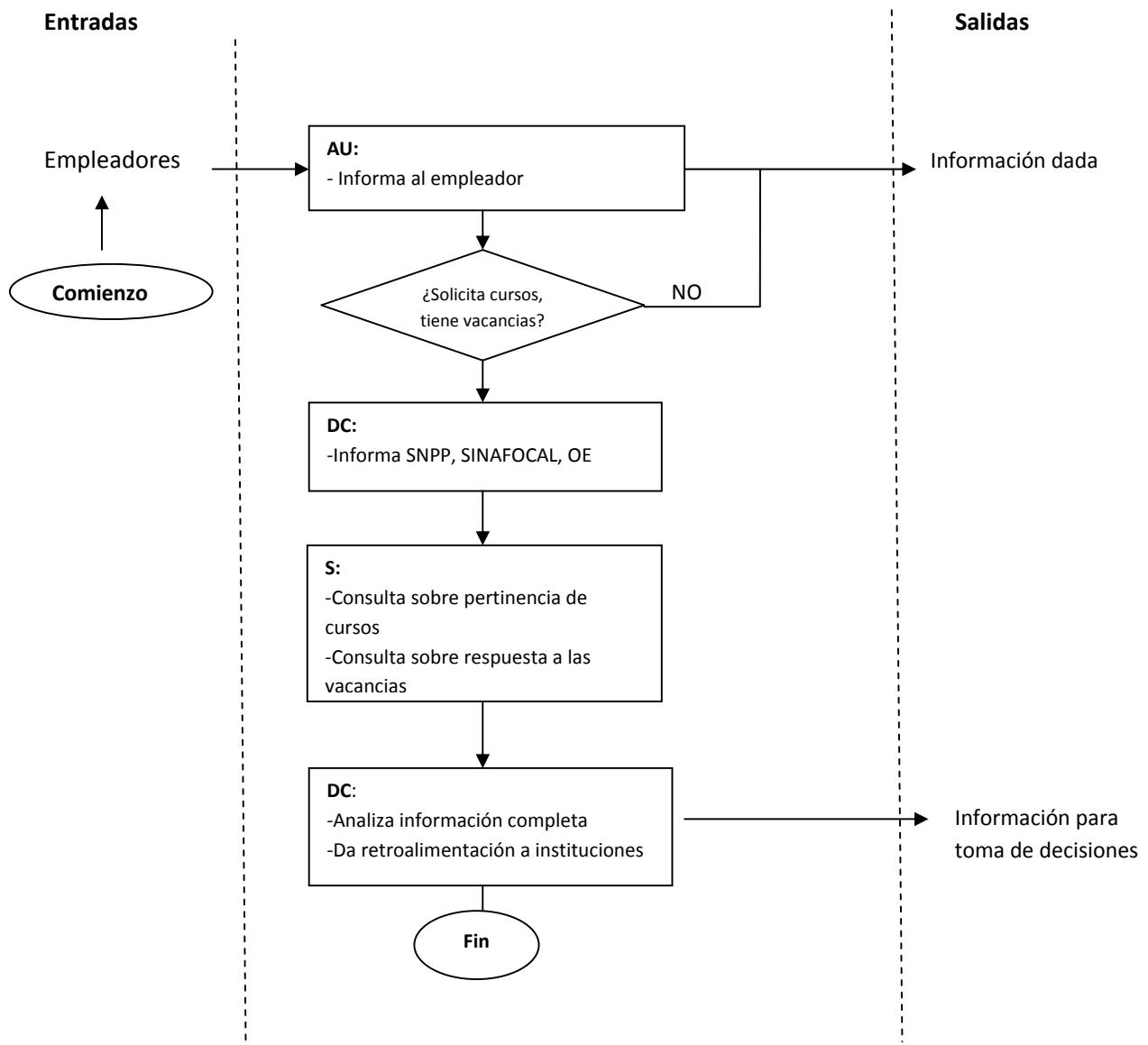
4.3 Empleadores

Entrada/ Usuario	Actividad	Descripción	Responsable	Registro donde se verifica la actividad/ Documento
Empleadores	Información	El empleador: 1- Solicita información de cursos. 2- Informa sobre vacancias y necesidades.	Atención al usuario	1- Menú de ofertas de capacitación 2- Planilla de registro, demanda de puestos y formación.
	Seguimiento y Retroalimentación	El empleador es encuestado para conocer: 1- Pertinencia de cursos 2- Envío de perfiles adecuados a la necesidad de contratación	Seguimiento	1- Encuestas

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

Diagrama de flujo – Itinerarios de Empleadores.



5.

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y PROTOCOLOS

VU

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

5.1 Procedimiento operativo para Atención a usuarios

VU	Procedimiento
	RECEPCIÓN e INFORMACIÓN
	Versión: 1.0
	Página: 1 de 1
Unidad Administrativa: Dependencias centrales	Área Responsable: Atención a Usuarios

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Recepcionista	Informa al usuario – personalmente, por vía telefónica o correo electrónico- según consulta: - Misión y servicios de la VU - Ofertas formativas - Intermediación laboral - Otros programas de apoyo a empleo. - Actualización de datos, historial, etc.	Medios de información: Folletería Página Web Paneles
2		Determina si el usuario es solicitante de capacitación, de empleo o actualización de datos. NO El usuario informado. Regresa a actividad 1 SI Entrega al solicitante número de atención para la entrevista.	
3			

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

5.2 Procedimiento operativo para inscripción a cursos y seguimiento al proceso formativo.

VU	Procedimiento	
	REGISTRO y DERIVACIÓN	Versión: 1.0
		Página: 1 de 2
Unidad Administrativa: Dependencias centrales		Área Responsable: Inscripción

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Inscriptor/ Entrevistador	Entrevista al solicitante según turno asignado. Verifica datos de identificación con el documento del solicitante (CI)	Línea de Base Tarjeta de inscripción Ofertas formativas de SNPP y SINAFOCAL
2		Completa formulario de Línea de Base (Carga de datos al sistema y generación del expediente - SIGEF) por primera vez o para actualizar datos.	
3		Según el perfil, asesora al solicitante para capacitación para el empleo.	
4		En acuerdo con el solicitante, consigna la derivación en la Línea de Base, con esto, el sistema genera un número de beneficiario y código según tipo derivación.	

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

VU	Procedimiento	
	REGISTRO y DERIVACIÓN	Versión: 1.0
		Página: 2 de 2
Unidad Administrativa: Dependencias centrales		Área Responsable: Inscripción

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
5	Inscriptor/ Entrevistador	Imprime y entrega al solicitante la Tarjeta de Inscripción que contiene datos personales y de derivación.	Listas de derivación
6		Asesora al solicitante sobre próximos pasos.	
7		Si la institución de derivación no tiene acceso a la plataforma SIGEF: Emite listas filtradas por código de derivación y envía a la institución la lista que le corresponde (correo electrónico, fax)	
8		Comunica el envío y solicita acuse de recibo.	
9		Mensualmente, pasa a Seguimiento los resultados de derivación por institución SNPP o SINAFOCAL.	
10		Mensualmente recibe de Seguimiento, datos de egresados que no se han insertado.	

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

VU	Procedimiento	
	MONITOREO y EVALUACIÓN	Versión: 1.0
		Página: 1 de 1
Unidad Administrativa: Dependencias centrales		Área Responsable: Seguimiento

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Encuestador	A un mes de la fecha de derivación, establece contacto telefónico con los beneficiarios en proceso formativo.	Parte 2- Seguimiento, Formulario de Línea de Base
2		Registra fechas de inicio y finalización de curso de capacitación.	
3		Realiza seguimiento telefónico intermedio, durante el proceso de capacitación.	
4		Completa formulario de Línea de Base , Parte 2 - Seguimiento (Carga de datos al sistema y actualización del expediente - SIGEF)	
5		Realiza seguimiento telefónico al finalizar el proceso de capacitación.	
6		Completa formulario de Línea de Base , Parte 2 - Seguimiento (Carga de datos al sistema y actualización del expediente - SIGEF)	
7		Solicita/Recibe datos de egresados de cursos de SNPP y SINAFOCAL	
8		Deriva a Inscripción datos de egresados sin inserción laboral.	

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

5.3 Procedimiento operativo para inscripción y seguimiento al proceso de intermediación laboral.

VU	Procedimiento	
	REGISTRO y DERIVACIÓN	Versión: 1.0
		Página: 1 de 2
Unidad Administrativa: Dependencias centrales		Área Responsable: Inscripción

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Inscriptor/ Entrevistador	Entrevista al solicitante según turno asignado. Verifica datos de identificación con el documento del solicitante (CI)	Línea de Base Tarjeta de inscripción
2		Completa formulario de Línea de Base (Carga de datos al sistema y generación del expediente - SIGEF) por primera vez o para actualizar datos.	Ofertas formativas de SNPP y SINAFOCAL
3		Según el perfil, asesora al solicitante para intermediación laboral.	
4		En acuerdo con el solicitante, consigna la derivación en la Línea de Base, con esto, el sistema genera un número de beneficiario y código según tipo derivación.	
5		Imprime y entrega al solicitante la Tarjeta de Inscripción que contiene datos personales y de derivación.	

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

VU	Procedimiento	
	REGISTRO y DERIVACIÓN	Versión: 1.0
		Página: 2 de 2
Unidad Administrativa: Dependencias centrales		Área Responsable: Inscripción

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
6	Inscriptor/ Entrevistador	Asesora al solicitante sobre próximos pasos.	Listas de derivación
7		Si la institución de derivación no tiene acceso a la plataforma SIGEF: Emite listas filtradas por código de derivación y envía a la institución la lista que le corresponde (correo electrónico, fax)	
8		Comunica el envío y solicita acuse de recibo.	
9		Mensualmente, pasa a Seguimiento los resultados de derivación a las OE.	

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

VU	Procedimiento	
	MONITOREO y EVALUACIÓN	Versión: 1.0
		Página: 1 de 1
Unidad Administrativa: Dependencias centrales		Área Responsable: Seguimiento

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Encuestador	Mensualmente recibe de Inscripción, datos de derivación a OE	Parte 2- Seguimiento, Formulario de línea de Base
2		A un mes de la fecha de derivación, establece contacto telefónico con los beneficiarios.	
3		Completa formulario de Línea de Base, Parte 2 – Seguimiento; consigna la derivación y con esto, el sistema genera un nuevo código para el beneficiario.	
4		Solicita/Recibe información mensual de las OE a través del SIGEF o informes/listas	
5		Consulta a empleadores para evaluar satisfacción respecto a la formación recibida por los beneficiarios/ a los perfiles enviados.	

Ventanilla Única

de cursos de formación, capacitación e intermediación laboral

5.4 Procedimiento operativo para la emisión de informes

VU	Procedimiento	
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Dependencias centrales		Página: 1 de 1

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
	Jefe de Unidad	<p>Semanalmente, filtra del SIGEF las derivaciones de nuevos inscriptos.</p> <p>Solicita/ Recibe datos de egresados al finalizar los cursos de capacitación, programas de apoyo al empleo e intermediación laboral. (A través de la plataforma SIGEF ó de listas)</p> <p>Establece una meta de número y periodicidad de consultas a empleadores en base a resultados de inserción.</p> <p>Compendia y analiza datos, emite informes al Coordinador, retroalimenta a instituciones involucradas.</p>	<p>Listas de derivación.</p> <p>Datos de SNPP, OE, SINAFOCAL</p> <p>Datos de Seguimiento</p> <p>Informe de Gestión de la VU</p>

5.5 Protocolos generales para la atención a usuarios.

La satisfacción de los usuarios es un aspecto fundamental que hace a la calidad de un servicio; más aún tratándose de un servicio público.

La calidad percibida por los usuarios tiene que ver tanto con el servicio o producto como con la manera en que lo ofrecemos/entregamos. Esto es, el cómo nos relacionamos y actuamos con los usuarios.

Por eso, la comunicación cobra una importancia relevante, más aún al considerar que las personas que se acercan a la Ventanilla Única llegan con necesidades de empleo y altas expectativas hacia la solución de esa sentida necesidad.

En este contexto, es nuestro compromiso como profesionales de la Ventanilla Única adoptar las estrategias de comunicación apropiadas y distintas, según las características de los usuarios para dar respuesta a sus requerimientos y necesidades de información.

Los siguientes protocolos para la atención a los usuarios pretenden dar a los profesionales de la Ventanilla Única los lineamientos para manejarse con un estilo de comunicación asertiva, y con ello, facilitar la comunicación con los usuarios y el alcance de los objetivos de la Ventanilla Única.

Protocolos para lograr una comunicación eficaz (extraídos del MANUAL para la Información y Atención al Usuario del SESCAM (*) Servicio de Salud de Castilla – La Mancha y adaptados al contexto de la Ventanilla Única).

Protocolo para la comunicación CARA a CARA: Clave en Atención e Inscripción (Entrevistas).

- 1.** Saludar, identificarse y presentarse. El usuario debe saber con quién está hablando en cada momento.
- 2.** Siempre que sea posible, mantener la entrevista sentados.
- 3.** Dejar hablar al interlocutor, preguntarle, pedirle opinión.
- 4.** Conducir la conversación sin cortar: Para ello, se puede resumir, preguntar o parafrasear.
- 5.** Escuchar activamente. Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario.
- 6.** Mirar a los ojos.
- 7.** Proporcionar información de forma anticipada, sistemática y de todos los aspectos relacionados con su situación:
 - Hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente. Hablar en el idioma del usuario.
 - Evitar la terminología y el lenguaje técnico.
 - Ordenar las ideas y mensajes.
 - Utilizar mensajes cortos y simples.
 - Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.
 - No divagar ni dar rodeos: "Ir al grano".
 - No mezclar temas.
 - Poner ejemplos cercanos a la persona con la que se habla.
 - Hablar en positivo.
 - Repetir las ideas más importantes.
 - Y preguntar al usuario si ha entendido, si le quedan dudas, si quiere saber algo más.
- 8.** Mostrar interés y preocupación por los problemas y necesidades del usuario, tanto las verbalizadas como las que no se expresan verbalmente.
- 9.** Asumir la comunicación como una actitud y como una capacidad que se puede aprender.
- 10.** Promover la participación del usuario en la toma de decisiones. Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo. Preguntarle, pedirle opinión.

11. Utilizar apoyos visuales siempre que sea posible. Cualquier información, si además de oírla se ve, aumenta el potencial de comprensión y recuerdo.

12. Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer el usuario la próxima vez, dónde tiene qué dirigirse, con qué persona o Institución debe o puede ponerse en contacto, etc.

Protocolo para la comunicación TELEFÓNICA: Clave en Atención y Seguimiento (Encuestas)

1. No dejar que el teléfono suene más de tres veces. Responder rápidamente si se está disponible; en caso contrario, pasar la llamada a un compañero o anotar el número del usuario, devolviendo la llamada a la mayor brevedad posible.

2. Contestar siempre saludando, identificando el servicio y ofreciendo colaboración.

"Ventanilla Única..., buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?"

3. Hablar en el idioma del usuario.

4. Centrarse en la llamada, cesando toda actividad y escuchando activamente.

"Le escucho, dígame sus datos que voy tomando nota".

5. Tener a mano todos los útiles e instrumentos necesarios para resolver las llamadas.

6. Hablar despacio, otorgando al usuario un trato personalizado y amable.

"María, es importante que el día que acuda a la entrevista traiga su cédula de identidad".

7. Proporcionar una información concreta y breve sobre el tema.

"Esta encuesta es para conocer cómo le va en el curso de...."

8. Mostrar seguridad, interés y capacidad resolutiva.

"No se preocupe, desde aquí se lo gestionamos".

9. Si es necesario recabar información sobre el tema, nunca dejar esperando más de un minuto al usuario.

"Voy a consultar un momento, me deja su teléfono y al final de la mañana le llamo."

10. Finalizar la llamada resumiendo la acción concreta a llevar a cabo o la información exacta requerida, con una despedida cortés y dejando que sea el usuario el que cuelgue.

Protocolo para la ATENCIÓN VIRTUAL: Clave en Atención.

1. Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
2. Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
3. En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
4. Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa). Lenguaje directo, sencillo.
5. El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.

ANEXO

Etapa Piloto

Condiciones básicas para el funcionamiento de la VU

Definición de los RRHH de la VU. Necesidad de la formalización del equipo (coordinador y otros funcionarios)

Visibilización y promoción de los servicios de la VU. Necesidad de establecer acuerdos y articulación de los mecanismos de difusión con otros servicios del MJT, fundamentalmente del VMTySS (Vice Ministerio de Trabajo y Seguridad Social).

Estructura y equipamiento. Necesidad de contar con el lugar equipado y en condiciones de realizar las actividades.

Herramientas informáticas. Necesidad de contar con el sistema informático desde el inicio de las actividades de la VU, importancia de agilizar la aplicación de la plataforma intranet (sistema local de registros)

Adhesión de las unidades especializadas. Necesidad de contar con mecanismos efectivos y prácticos para la adhesión a las actividades por parte de las instancias involucradas.

Consideraciones a tener en cuenta durante la implementación.

Respecto al proceso de instalación de la VU, es necesario considerar dos etapas, la primera fase o Etapa Piloto y la segunda fase, de Consolidación.

- Primera Fase - Implementación o Etapa Piloto.

Debe considerarse que en la fase de implementación se dará el trabajo conjunto entre funcionarios de tres instituciones diferentes. Por eso, debe atenderse esta situación especialmente y generar espacios permanentes de capacitación para que los funcionarios se sientan identificados en este nuevo departamento que no compite con las instituciones de las que provienen.

Por sus características peculiares, se sugiere que esta fase inicial se extienda por periodo de un año y que en éste tiempo, la coordinación de la VU integre una sub coordinación técnica a través de los enlaces que cada institución involucrada (SNPP, SINAFOCAL y DGE) ha nombrado o debe nombrar.

Siendo cada uno referente de la institución de la cual proviene, se pretende que se convierta en nexo legítimo para cada instancia y que vaya permeando la idea y acción de la VU en las unidades especializadas de manera a que se agilicen los procedimientos que deben darse en cada una –como es la entrega de información- considerando la interdependencia existente entre la VU, el SNPP, el SINAFOCAL y las OE para que la VU logre sus objetivos.

Esta modalidad de coordinación tiene además el objetivo de que estos funcionarios técnicos con facultad de decisión, asignados por cada institución, encuentren un espacio de trabajo conjunto y desafío, que permita su implicación efectiva en el logro de los objetivos de la VU y a la vez, los prepare para la siguiente fase de extensión de las VU de modo a que puedan ser los capacitadores de nuevas oficinas.

Es imprescindible que el coordinador, junto con el equipo técnico, trace indicadores básicos de resultados para esta fase.