

Promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento

Experiencia: Ventanilla Única de Empleo (VUPE)



<http://www.mintra.gob.pe/VUPE/>



TEMAS CLAVE

Servicios (Ventanilla Única, Múltiples Canales)



PALABRAS CLAVE

Trabajo, Empleo, Ventanilla Única, Servicios, Interacción, Interoperabilidad, Plataforma Web, emprendimiento, capacitación laboral



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Perú, Suramérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Perú (MTPE): Entidad Nacional, Sector Trabajo



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

2012

La Ventanilla Única de Promoción del Empleo, VUPE, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú, articula los servicios de promoción, generación de empleo y empleabilidad (como bolsa de trabajo, asesoría en la búsqueda de empleo, información del mercado laboral, servicio de orientación vocacional e información ocupacional y emisión del certificado único laboral, entre otros), brindándolos en un solo espacio, de manera estandarizada y con el apoyo de los gobiernos nacional, regional y local. La VUPE cuenta con una plataforma informática que permite integrar, compartir y retroalimentar, en tiempo real, la información, generando el historial de empleabilidad de los ciudadanos y conformar el perfil de necesidades y servicios en forma personalizada.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

APROVECHAR:

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Perú (MTPE) identificó varios problemas en sus servicios de fomento al empleo.

En primer lugar, no se hacía un diagnóstico para determinar qué servicio era el más adecuado para resolver las necesidades del usuario.

En segundo lugar, los servicios de intermediación laboral estaban desconectados, por ejemplo, una persona inscrita en una región no podía conocer una vacante en otra.

En tercer lugar, los servicios de empleo que se prestaban eran básicos y tradicionales, cuando los usuarios requerían servicios integrales.

Además, los servicios estaban desconectados de la demanda de las empresas; estas solo se vinculaban con los servicios de bolsa de trabajo.

Por último, los servicios tenían sistemas informáticos no integrados, había diferentes registros y bases de datos para cada servicio y no existía una base de datos unificada. Lo anterior, daba fe de una desarticulación y duplicación de la información, haciendo difícil realizar el seguimiento a las trayectorias laborales de los beneficiarios.

POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

Todos los ciudadanos del Perú, con especial énfasis en los jóvenes que desean ingresar al mercado laboral y las empresas del país.
Factores impulsores

Según la normatividad nacional, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) ejerce competencias compartidas con los

gobiernos regionales y los gobiernos locales en materia de promoción del empleo. En ejercicio de sus funciones, estas entidades deben promover tanto el empleo digno y productivo como la inserción al mercado laboral en un marco de igualdad de oportunidades, especialmente, para los grupos vulnerables de la población mediante la definición de planes, estrategias, programas y proyectos.

LOS PRIMEROS PASOS

La Ventanilla Única de Promoción del Empleo VUPE se creó con el fin de asegurar la articulación física e informática de los servicios de promoción del empleo y formación profesional, gestionados por los Gobiernos Regionales o por los Gobiernos Locales junto con los brindados y ejecutados por los programas en el ámbito nacional a cargo del MTPE. Este desarrollo se aprobó mediante el Decreto Supremo N° 001-2012-TR, del 08 de febrero del 2012. .



Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

La ventanilla se entendió como un mecanismo para brindar en un solo lugar (físico descentralizado y virtual) los servicios gratuitos de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento que presta el Estado, tanto para los ciudadanos como para las empresas.

Para su desarrollo se llevaron a cabo cinco tipos de acciones.

1. La coordinación con los diferentes actores involucrados. En primer lugar, con los Gobiernos Regionales, quienes firmaron convenios específicos de colaboración interinstitucional, definiéndose así, compromisos y obligaciones para la implementación y sostenibilidad de la VUPE.

En segundo lugar, con los Programas Laborales y órganos de línea de Empleo del MTPE, entre

los que se encuentran "Vamos Perú", "Trabaja Perú", "Jóvenes a la obra", "Intermediación Laboral SILNET" y "Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional". Por último, con el Fondo Nacional de Capacitación Laboral y de Promoción del Empleo, que actuó como entidad cooperante.

2. El diseño organizacional y procedimental, a partir del cual se desarrollaron los lineamientos técnicos y operativos y los instrumentos normativos de los servicios, de manera que se pudieran estandarizar: El desarrollo de las herramientas informáticas para la organización y funcionamiento de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo, VUPE.

Dentro de esta acción, se definió la parte técnica y funcional de la *Plataforma Informática de la VUPE* o la *VUPE electrónica*.

Se unificó, en una sola plataforma informática, la información de los diversos servicios de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento, permitiendo así, compartir, integrar y retroalimentar, en tiempo real, los recursos y bases de datos de los diferentes programas. De esta manera, se podría conocer el historial de empleabilidad de todos los ciudadanos.

Esta herramienta se desarrolló con la participación del consorcio de la firma peruana *Domain Consulting* y la firma española *Verso Ingeniería*, realizándose sobre la Plataforma Impulsa (basada en la plataforma *Open Cities*)¹.

La Plataforma Impulsa está orientada a la gestión de expedientes y trámites administrativos que impliquen el empleo de funcionalidades de gestión documental, entornos de firma electrónica avanzada,

¹ Impulsa es una solución BPM-SOA *open source* para la automatización de procedimientos administrativos y la

gestión de los expedientes electrónicos y documentos asociados a su ejecución, que permite tanto el desarrollo de

servicios en línea para el ciudadano como la mejora en los procesos internos de las organizaciones.

interrelación con otros sistemas y aplicativos de *back office* de la entidad.

3. El fortalecimiento de capacidades de los consultores de empleo, que prestarían los servicios a través de los distintos puntos físicos de la VUPE: Para esto, se desarrollaron planes de capacitación y asistencia técnica, a través de acciones personalizadas, virtuales y la organización de talleres. Esto, con el fin de especializar a los consultores en la prestación de cada uno de los servicios.
4. El diseño de una imagen corporativa moderna (en torno a la infraestructura, colores institucionales, logos y otros), a fin de posicionar a la VUPE: Se estandarizó la infraestructura de todas las sedes de la VUPE, evidenciando una mecánica estructurada, organizada y distribuida funcionalmente a fin de garantizar una atención de calidad a los usuarios a través de sus servicios.

5. Se constituyó un equipo logístico, responsable de la implementación de las oficinas físicas de la VUPE, para llevar acciones como acondicionamiento y equipamiento de los locales, contratación de personal y pago de servicios, entre otros.

De acuerdo a las acciones anteriores, para el desarrollo de la VUPE se requirieron tres equipos de trabajo. El equipo técnico, encargado de elaborar el documento técnico normativo y el desarrollo de las herramientas que definieron el marco organizacional, procedimental y de gestión de la VUPE.

El equipo logístico, que contribuyó a la coordinación con los Gobiernos Regionales para la implementación de la VUPE y realizó las visitas técnicas a las distintas regiones.

Por último, el equipo de Capacitación, encargado de las capacitaciones y asistencia técnica a los consultores de empleo.

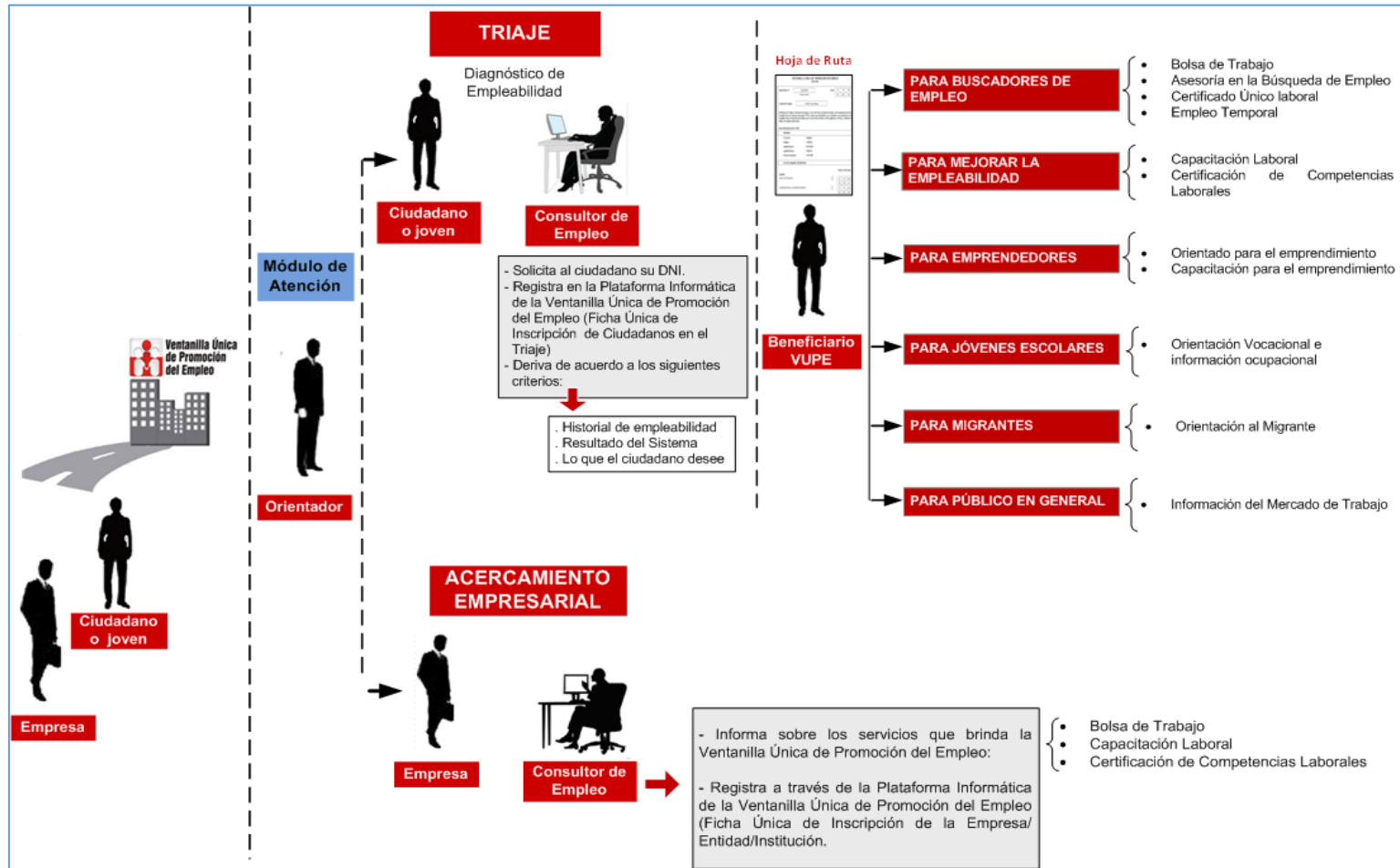
La Ventanilla Única de Promoción del Empleo VUPE, brinda en un solo lugar 12 servicios gratuitos de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento tales como:

- Información del mercado de trabajo
- Acercamiento empresarial
- Orientación vocacional e información ocupacional
- Capacitación laboral
- Capacitación para el emprendimiento
- Orientación para el emprendimiento
- Bolsa de trabajo
- Asesoría para la búsqueda de empleo
- Certificado único laboral
- Empleo temporal
- Certificación de competencias laborales
- Orientación para el migrante

El mecanismo de funcionamiento se muestra en el Gráfico 1. Cuando un ciudadano o una empresa se acercan a uno de los puntos físicos de la VUPE, son recibidos por un consultor de empleo.

El consultor hace un *triaje* o diagnóstico de empleabilidad de los ciudadanos o un acercamiento empresarial, en el caso de las organizaciones, y, de acuerdo al resultado, direcciona a los usuarios hacia los diferentes servicios de la VUPE.

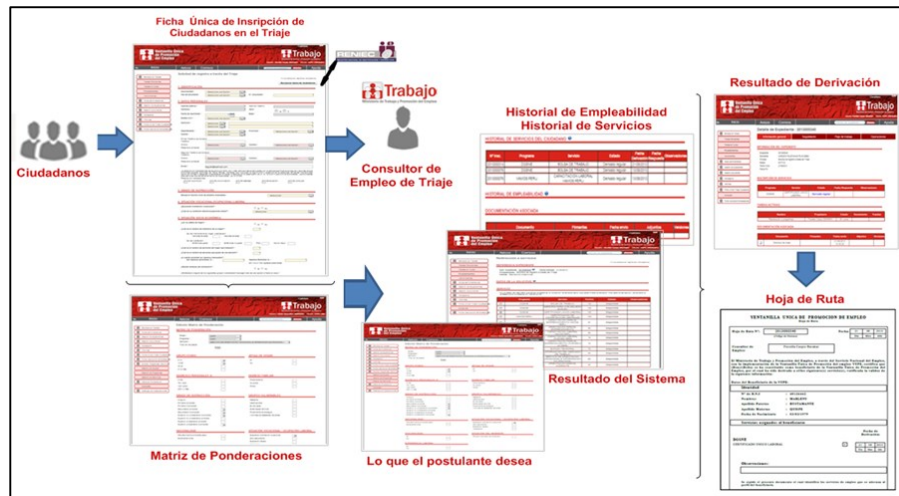
Gráfico 1: Funcionamiento VUPE

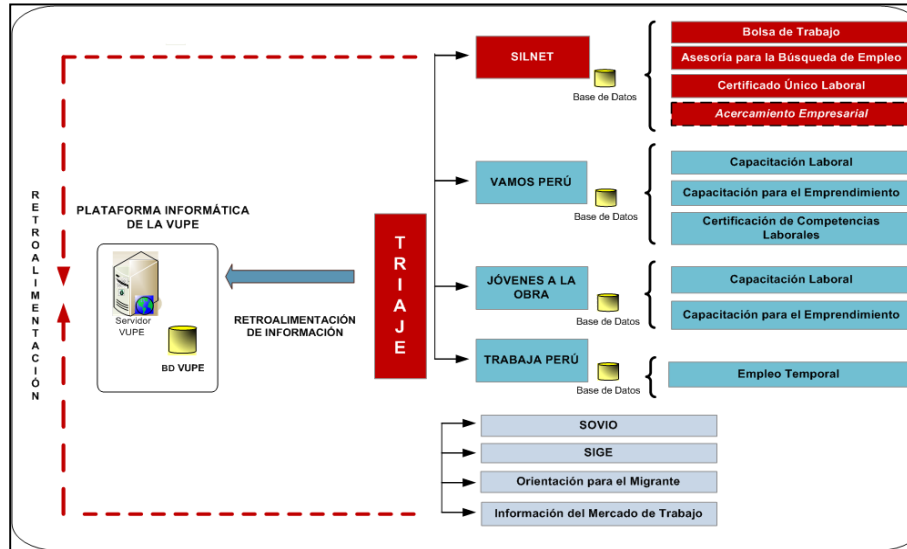


Fuente: Villafuerte, 2014.

En este proceso, la plataforma informática de la VUPE es fundamental para ofrecer los servicios de manera interconectada a nivel nacional. Una vez que el usuario se acerca al consultor de empleo, este revisa el historial de empleabilidad del ciudadano y registra la nueva información en la plataforma, en una "ficha única", de manera que el sistema se va retroalimentando con los datos de los usuarios para una asistencia más efectiva y eficiente. La plataforma consta además de un espacio virtual para el consultor de empleo que le permite conocer, en todo momento, la trazabilidad de las acciones emprendidas por el ciudadano solicitante o la empresa. El gráfico 2 muestra la forma como se da la integración de las bases de datos y los registros de la información en la plataforma informática.

Gráfico 2: Integración de las bases de datos y registros de información en la Plataforma Informática de la VUPE





UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

En el año 2012 se implementaron e inauguraron dieciséis Ventanillas Únicas de Promoción del Empleo en diferentes ciudades del país. Actualmente, se cuenta con 27 VUPes implementadas a nivel nacional.



Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

Actualmente, se encuentran en un solo lugar, los servicios de promoción, generación de empleo y empleabilidad del Estado peruano.

Se cuenta con una plataforma informática que integra y articula la información de los diferentes servicios en una sola base de datos, lo cual permite conocer el historial de empleabilidad de los beneficiarios, hacer un seguimiento y una atención informada y más adecuada.

A través del *Triaje*, se logran identificar las necesidades del ciudadano permitiéndoles acceder a los servicios que mejor pueden satisfacer sus necesidades.

A través del servicio de Certificado Único Laboral, ahora, se pueden obtener los certificados de antecedentes policiales, identidad y experiencia laboral en 20 minutos y de forma gratuita.

La VUPE ha obtenido varios premios. En el 2013, obtuvo el Premio de Buenas Prácticas en Gestión Pública, en la categoría de servicio de atención al ciudadano, otorgado por Ciudadanos al Día, la Defensoría del Pueblo, la Universidad del Pacífico y el Diario el Comercio. También, obtuvo el Premio al Buen Gobierno en las entidades del poder ejecutivo, en la categoría integridad pública o la ética de la función pública, otorgado por la Presidencia del Consejo de Ministros. La plataforma informática de la VUPE obtuvo el Premio Gobierno Abierto Puntogov / ASAEC, de la Red de Gobierno Abierto promovido por la Organización de Estados Americanos (OEA).

LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

El desarrollo e implementación de la plataforma informática de la VUPE supone un hito de inversión, para poner en marcha en el futuro, otras soluciones relevantes, que tengan como punto central a la plataforma. Lo anterior, sugiere un ahorro para futuros proyectos.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Principales obstáculos y forma como se superaron

Entre los obstáculos encontrados en el desarrollo e implementación de la VUPE está la resistencia al cambio, especialmente a nivel local. Frente a esto se realizaron reuniones de sensibilización a los funcionarios de los Gobiernos Regionales. Otro obstáculo fue la falta de priorización de las políticas de promoción del empleo en la agenda regional. Frente a esto, también se realizó una sensibilización a los funcionarios de los Gobiernos Regionales, a través de la realización de talleres y reuniones, internalizando la importancia de promover las políticas de promoción del empleo a través de la VUPE.

Principales factores de éxito

El éxito de la VUPE se debe a la acción conjunta entre el gobierno nacional, el regional y de la adecuada coordinación intergubernamental, permitiendo la implementación de una política nacional.

Otra razón importante del éxito radica en la articulación física e informática de los servicios de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento, optimizando la prestación de los mismos en cuanto a eficiencia y efectividad.

COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

El adecuado uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones permite al Estado mejorar la prestación de los servicios ofrecidos a los ciudadanos; la integración y articulación de los sistemas informáticos y

las bases de datos aumenta la eficiencia y eficacia en la identificación de las necesidades de los ciudadanos para una adecuada provisión de los servicios. Así mismo, facilita un mejor seguimiento a los procedimientos establecidos.



Información adicional

CONTACTE A LOS PROMOTORES

María del Rosario Villafuerte Bravo,
Directora General del Servicio Nacional del
Empleo del Perú,
Ministerio de Trabajo y Promoción del
Empleo,
(51) 6306000 Ext. 6031,
mvillafuerte@trabajo.gob.pe

FUENTES:

- Villafuerte, María del Rosario (2014). *Ventanilla Única de Promoción del Empleo de Perú*. Presentación realizada en el marco del e-xperience 2014. Cartagena de Indias, diciembre 05 de 2014.
- Díaz, Sabrina (Compiladora) (2013). *Iniciativas de Gobierno Abierto en las Américas*. PuntoGov, Red Gobierno Abierto, Teseo.

ANEXOS:

Anexo 1: Villafuerte, María del Rosario (2014). *Ventanilla Única de Promoción del Empleo de Perú*. Presentación realizada en el marco del e-xperience 2014.

LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Perú (MTPE)	Generación de Iniciativa. Dirección del Proyecto. Coordinación actores. Implementación.
Programas Laborales y Órganos de Línea de Empleo del MTPE: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa Vamos Perú ▪ Programa Trabaja Perú ▪ Programa Jóvenes a la Obra ▪ Órganos de Línea del Viceministerio de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral 	Articulación a la VUPE
GOBIERNOS REGIONALES (Direcciones o Gerencias Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo)	Implementación y sostenibilidad de la VUPE.
Fondo Nacional de Capacitación Laboral y de Promoción del Empleo (FONDOEMPLEO)	Fondo cooperante. Financiación de gastos operativos de implementación y logística de las sedes físicas de la VUPE.
Empresas y Universidades Privadas	Inscripción en la VUPE, para la oferta de empleos e información sobre las carreras profesionales y el empleo.