

2021

Manual Operativo de la Consejería de Empleo



TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



SNE

SERVICIO NACIONAL
DE EMPLEO

Unidad del Servicio Nacional de Empleo
Dirección de Vinculación e Información Ocupacional



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



SNE
SERVICIO NACIONAL
DE EMPLEO



Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Autorización del Manual Operativo

Autorizó

Lic. Donaciano Domínguez Espinosa
Encargado de Despacho de la
Unidad del Servicio Nacional de Empleo

Revisó

Mtro. Lucien David Pedauga Lastra
Director de Vinculación e Información Ocupacional

Elaboró

Lic. Virginia Barrera Ocampo
Subdirectora de Operación e Implementación de Mejoras y
Capacitación a Ferias de Empleo y Sistema Estatal de
Empleo





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

CONTENIDO

Autorización del Manual Operativo	2
Glosario de términos.....	4
Fundamento legal	7
Introducción.....	8
Objetivo del Manual y alcance	9
Objetivos específicos	10
1. Consejería de Empleo.....	11
1.1. Definición y Objetivos.....	11
2. Atención de la Consejería de Empleo.....	13
2.1. Recepción al Buscador de Trabajo por parte del Consejero de empleo.....	13
2.1.1. Presencial	13
2.1.2. Vía telefónica.....	14
2.1.3. Virtual.....	14
2.2. Entrevista e identificación de perfil ocupacional	15
2.3. Identificación de vacantes acordes al perfil ocupacional del buscador de trabajo y generación de cita con empleador.....	16
2.4. Oferta de vacantes en ocupaciones alternas.....	17
2.5. Invitación a participar en Ferias de Empleo	18
3. Atención del Consejero de Empleo para entrevista a profundidad (presencial y virtual)	20
3.1. Recepción al BT por el Consejero de Empleo.....	20
3.2. Entrevista a profundidad.....	20
3.3. Vinculación a los diferentes tipos de intervenciones del SNE	21
3.3.1. Movilidad Laboral Interna: Industrial y de Servicios	21
3.3.2. Vinculación a Talleres para Buscadores de Empleo.....	22
3.3.3. Envío al Centro de Evaluación de Habilidades	23
4. Coordinación con el área de Concertación Empresarial	25
5. Seguimiento a corto plazo a los Buscadores de Trabajo.....	26
6. Diagrama del Proceso de Consejería de Empleo.....	28
7. Anexos.....	29





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Glosario de términos

Acción. - Todo aquel evento asociado a intermediación laboral, movilidad laboral interna o externa, apoyo para contingencias laborales, así como consejeros laborales, registrado por alguna oficina del Servicio Nacional de Empleo de las entidades federativas o por la Unidad del Servicio Nacional de Empleo, registrado y en su caso, validado en el sistema informático provisto por esta última.

Aviso de Privacidad. - Documento a disposición del titular de forma impresa, electrónica o en cualquier formato generado por el responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos.

Buscador de Trabajo (BT). - Persona que busca activamente un empleo remunerado, debido a que se encuentra desocupada, o bien que, aun estando ocupada, desea un segundo empleo o mejorar el que tiene.

Concertador Empresarial. - Persona encargada de asesorar y orientar al empleador para identificar sus necesidades de recursos humanos, perfilar y promover sus vacantes, así como proponer candidatos para su ocupación.

Consejero de Empleo (CDE). - Persona encargada de asesorar y orientar al buscador de trabajo para facilitar su inserción en un empleo formal.

CURP. - Clave Única de Registro de Población.

Datos Personales. - Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.

DVIO. - Dirección de Vinculación e Información Ocupacional.

Empleador. - Persona física o moral que requiere contratar personal para una actividad o puesto de trabajo específico y está en disponibilidad de proporcionar a las oficinas del Servicio Nacional de Empleo la información de sus vacantes para su promoción y cobertura.

Entidad Federativa. - Es cada uno de los estados de la Federación y la Ciudad de México.

Evaluación de Habilidades. - Es el procedimiento que se realiza en los Centros de Evaluación de Habilidades de la OSNE y que se apega al método instituido por la USNE para identificar el perfil laboral de los buscadores de trabajo. El método consiste en: entrevista, aplicación de pruebas psicológicas y aplicación de muestras de trabajo VALPAR.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Evaluador Interno. - Personal especializado adscrito a la OSNE, que se encarga de aplicar en los Centros de Evaluación de Habilidades, el método para la evaluación de habilidades con la finalidad de identificar el perfil laboral de los buscadores de trabajo enviados por la Consejería de Empleo, para el fortalecimiento de su proceso de inserción laboral.

Evaluador Externo. - Personal designado por las instituciones que tienen bajo su resguardo el equipo VALPAR y la operación del Centro de Evaluación y que es responsable de aplicar el método para realizar la evaluación de habilidades de los buscadores de trabajo enviados por la Consejería de Empleo de la OSNE, con la finalidad de identificar el perfil laboral de los mismos, para el fortalecimiento de su proceso de vinculación laboral.

Facilitador. - Consejero de empleo que dirige las sesiones de orientación a los buscadores de trabajo que necesitan o quieren mejorar sus conocimientos de cómo enfrentar la búsqueda de empleo.

Feria de Empleo. - Eventos de reclutamiento y selección promovidos por las OSNE que responden a las necesidades del mercado laboral, en donde se efectúa una vinculación directa y masiva entre empleadores y buscadores de trabajo para agilizar e incrementar las posibilidades de inserción de éstos últimos. Pueden ser presenciales o virtuales.

Identificación Oficial. - Documento vigente que acredita la identidad de una persona, expedida por alguna dependencia del gobierno federal, estatal o municipal que incluya fotografía, firma y la CURP.

Mercado laboral. - Donde converge la oferta de buscadores de trabajo y la demanda de trabajo de las empresas.

Movilidad Laboral Interna. - Actividad que realiza un buscador de trabajo con fines ocupacionales, en virtud de que no logra vincularse a un puesto de trabajo en su lugar de residencia y requiere trasladarse a una entidad federativa distinta a la de su domicilio.

Ocupación Alternativa. - Actividades que el buscador de trabajo puede desempeñar con base en las habilidades detectadas en su perfil ocupacional y que permiten ampliar la búsqueda de vacantes hacia otras ocupaciones.

OSNE. - Oficina del Servicio Nacional de Empleo, unidad administrativa o área, adscrita al gobierno de cada una de las entidades federativas, que se encarga de operar programas, servicios y estrategias en el marco del Servicio Nacional de Empleo.

Perfil laboral. - Es la integración de los aspectos de la historia personal, los rasgos psicológicos y las habilidades del buscador de trabajo, con el propósito de destacar sus potencialidades para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Perfil ocupacional. - Es la descripción de las habilidades que un trabajador debe tener (o tiene) para ejercer eficientemente un puesto de trabajo.

Plazas de Trabajo. - Número de lugares disponibles para un puesto de trabajo.

Población vulnerable. - Grupo poblacional que se encuentra en situación de desigualdad debido a factores culturales, históricos, geográficos, económicos y biológicos que les impide acceder a un mercado laboral equitativo, incluyente y libre de discriminación; jóvenes sin experiencia laboral, personas con discapacidad, personas mayores de 50 años, mujeres, población LGBT, etc.

Portal del Empleo. - Sitio de internet disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, en la dirección electrónica <https://www.empleo.gob.mx>, que pone a disposición de buscadores de trabajo, empleadores y la ciudadanía, información relacionada con el mercado laboral y que permite realizar vinculaciones laborales.

SIISNE. - Sistema Integral de Información del Servicio Nacional de Empleo, que la Unidad del Servicio Nacional de Empleo establece para el registro y control de empleadores y buscadores de empleo (<https://siisne.empleo.gob.mx>).

SIFE. - Sistema de Información de Ferias de Empleo, que la Unidad del Servicio Nacional de Empleo establece para el registro y control de los eventos de Ferias de Empleo (<https://ferias.empleo.gob.mx>).

SNE. - Servicio Nacional de Empleo.

SNE-01. - Formato de registro para los buscadores de trabajo.

STPS. - Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

TBE. - Talleres para Buscadores de Empleo.

UC. - Unidad Central de la OSNE.

UR. - Unidad Regional de la OSNE.

USNE. - Unidad del Servicio Nacional de Empleo.

Vacante de Trabajo. - Puesto de trabajo u oferta de empleo ofrecida por el empleador a los buscadores de trabajo a través de los servicios de intermediación laboral del SNE. En una ocupación puede ofertarse más de una plaza de trabajo vacante.





TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



SNE
SERVICIO NACIONAL
DE EMPLEO



Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Fundamento legal

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 05-02-1917 y sus reformas.
2. Ley Federal del Trabajo
D.O.F. 01-04-1970 y sus reformas.
3. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
D.O.F. 31-12-1982 y sus reformas.
4. Ley Federal de Procedimiento Administrativo
D.O.F. 04-08-1994 y sus reformas.
5. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
D.O.F. 26-01-2017.
6. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
D.O.F. 11-04-2003.
7. Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Artículo 15.
D.O.F. 23-08-2019.
8. Acuerdo mediante el cual se establecen la Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo.
D.O.F. 22-02-2021





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Introducción

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través de la Unidad del Servicio Nacional de Empleo, coordina la operación del Programa de Apoyo al Empleo, el cual tiene como propósito ayudar a solucionar los desajustes que presenta el mercado laboral originados por: la deficiente promoción de las vacantes existentes y de los buscadores de trabajo disponibles; la brecha entre las competencias laborales requeridas por las vacantes y las ofrecidas por los buscadores de trabajo; y, la falta de recursos de éstos para adecuar sus competencias laborales.

El Servicio Nacional de Empleo inicia su actividad en 1978, fundamentado en la Ley Orgánica de la Administración Federal, artículo 40, fracción VII, con interés central en la intermediación laboral. Para llevar a cabo su función de intermediación laboral, el SNE cuenta con mecanismos y estrategias específicas dirigidas a otorgar oportunidades de empleo a los buscadores de trabajo, priorizando aquellos que enfrentan barreras para su inserción laboral.

La Coordinación de Vinculación Laboral se integra por dos áreas que generan sinergia entre sí para favorecer la intermediación e inserción laboral: la Consejería de Empleo, la cual consiste en una atención personalizada a los buscadores de trabajo para su vinculación a vacantes, y la Concertación Empresarial, la cual brinda servicios y acompañamiento personalizado a los empleadores que presentan la necesidad de cubrir sus puestos de trabajo formal e incluyente.

Ambos componentes deben tener una visión compartida de lo que se espera lograr en términos de inserción laboral formal e inclusión laboral de los buscadores de empleo que enfrentan mayores barreras para su incorporación en puestos de trabajo. Estas dos áreas deben trabajar mediante acciones coordinadas para responder de manera eficaz tanto a las necesidades de los empleadores como de los buscadores de trabajo, así como promover la igualdad de oportunidades para las personas con menor nivel de empleabilidad y apoyar los procesos de reclutamiento de las empresas con menores capacidades de gestión de sus propios recursos humanos.

Por lo anterior, se hace necesario trabajar en forma conjunta a través del intercambio permanente de información del mercado laboral, de las ofertas de empleo que requieran cubrirse y de los candidatos idóneos que puedan cubrirlas; perfilando las vacantes a partir de las competencias y habilidades requeridas por el empleador y definiendo los perfiles ocupacionales de los buscadores de trabajo con base en los conocimientos, actitudes, preferencias vocacionales, expectativas, trayectoria laboral y, adicionalmente, en los casos que sea necesario, realizando una evaluación de





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

habilidades especializada. Del mismo modo, tanto la Consejería de Empleo como la Concertación Empresarial deberán realizar un seguimiento eficaz y oportuno de los candidatos postulados y las ofertas de trabajo respectivamente.

Realizar emparejamientos (*matching*) adecuados entre buscadores de trabajo y vacantes a partir de los perfiles definidos, así como brindar un acompañamiento personalizado, debe ser la práctica común en todas las Oficinas del Servicio Nacional de Empleo y el mecanismo que facilite a los buscadores de trabajo una inserción laboral formal y estable que les permita, idealmente, tener aumentos en la productividad, trayectorias laborales ascendentes y mejores ingresos.

Con una plena coordinación y colaboración entre la Concertación Empresarial y la Consejería de Empleo, esta última debe contribuir a que las personas, especialmente aquellas que presenten mayores dificultades para acceder a un empleo formal.

Finalmente, es importante destacar que el SNE cuenta con estrategias complementarias para favorecer la inserción laboral de los buscadores de trabajo; estas estrategias que se consideran como parte de la Bolsa de Trabajo son los *Talleres para Buscadores de Empleo* y las Ferias de Empleo, que en ambos casos pueden llevarse a cabo de manera presencial o virtual.

Objetivo del Manual y alcance

El presente Manual de Procedimientos es un documento normativo dirigido al personal de las OSNE, en particular al de la Coordinación de Vinculación Laboral, cuyo propósito es, establecer y definir los procedimientos que permitan la ejecución, control y seguimiento efectivo de la Consejería de Empleo, e integra las bases sobre las que se debe desarrollar el servicio de intermediación laboral Bolsa de Trabajo del SNE.

Este manual tiene aplicación a nivel nacional y es de observancia obligatoria para las OSNE.

Todo lo no previsto en este documento referente a la Consejería de Empleo y sus estrategias complementarias deberá ser consultado con la USNE, a fin de revisar, resolver y orientar a la OSNE en el caso específico.





TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



SNE
SERVICIO NACIONAL
DE EMPLEO



Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Objetivos específicos

- Servir como documento de orientación e instructivo para la Consejería Laboral en las OSNE, encargada del servicio Bolsa de Trabajo y sus estrategias complementarias, para facilitar el desempeño de sus funciones.
- Estandarizar la atención brindada a los buscadores de trabajo y asegurar una alta calidad en el servicio prestado por todas las OSNE.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

1. Consejería de Empleo

1.1. Definición y Objetivos

Definición

Es un servicio de vinculación laboral público, gratuito e incluyente que se otorga mediante la asesoría de consejeros de empleo y consiste en una atención personalizada y especializada a los buscadores de trabajo que acuden a las OSNE con necesidades de inserción laboral. El eje principal de atención está dirigido a aquellos que enfrentan barreras para acceder a un puesto de trabajo y la población que, por sus condiciones de vulnerabilidad, también presenta la misma problemática.

La atención conlleva un esquema de perfilamiento ocupacional y vinculación a vacantes a partir de la realización de entrevistas y el análisis de la información proporcionada por el Buscador de Trabajo para identificar sus competencias laborales y acercarlo a las mejores opciones de ocupación.

Objetivo general

Orientar y facilitar la vinculación de los BT con las oportunidades de empleo que se generen en los distintos sectores de la economía, a través de los procedimientos de perfilamiento ocupacional, vinculación a vacantes disponibles y seguimiento a la inserción laboral, poniendo especial atención en aquellos que enfrentan barreras de acceso al empleo.

Objetivos específicos

- Vincular a los BT con las opciones de empleo que más les convengan de acuerdo a su perfil ocupacional.
- Impulsar de manera prioritaria la vinculación laboral de los BT que enfrentan mayores barreras para su inserción al mercado laboral.
- Proporcionar asesoría y orientación personalizada a los BT para canalizarlos hacia opciones de capacitación que les permitan fortalecer sus competencias laborales y contratarse en un puesto de trabajo.
- Apoyar a los BT con discapacidad y/o que carecen de un perfil ocupacional definido mediante la aplicación de pruebas de trabajo VALPAR y/o diferentes pruebas psicométricas en los Centros de Evaluación de Habilidades para la Vinculación Laboral.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

- Proporcionar conocimientos y herramientas a los BT que presenten dificultades para su inserción laboral a fin de que puedan realizar una búsqueda de trabajo planificada que favorezca sus posibilidades de empleabilidad.
- Dar un seguimiento personalizado a los BT para verificar si fueron o no contratados y ofrecerles nuevas alternativas que faciliten su inserción laboral.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

2. Atención de la Consejería de Empleo

2.1. Recepción al Buscador de Trabajo por parte del Consejero de empleo

2.1.1. Presencial

Nota importante:

Mientras persista la declaratoria de emergencia por la pandemia de Covid-19, se deberá privilegiar la modalidad virtual y a distancia para la atención a buscadores de trabajo.

"Ante la contingencia sanitaria actual por la pandemia de covid-19, el personal de las Oficinas del Servicio Nacional de Empleo, para brindar atención presencial a los buscadores de trabajo y a los empleadores, deberá apegarse a las medidas de prevención y protección establecidas por las autoridades sanitarias federales y estatales. Para más información, consulta: <https://coronavirus.gob.mx/>".

El CDE recibe al BT previamente registrado en alguno de los servicios de intermediación laboral conforme al Protocolo de bienvenida (Anexo I).

Si el BT acude acompañado y el CDE lo considera conveniente, puede solicitar al acompañante que proporcione la información que no sea posible obtener del propio buscador de trabajo, debido a que no la posea, presente limitaciones importantes para comunicarse y/o los mensajes sean incomprensibles. En este caso, el CDE debe anotar en el campo de diagnóstico de entrevista del sistema informático el nombre completo del acompañante y su parentesco con el buscador de trabajo.

El CDE ingresa al SIISNE con su usuario y contraseña y solicita al buscador de trabajo la CURP, nombre completo, entidad de nacimiento y accede a la información de su perfil ocupacional.

Revisa todos los campos del registro y verifica que la información esté completa y sea congruente. De ser el caso, hace modificaciones a la información.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

2.1.2. Vía telefónica

El CDE ingresa al sistema de citas de BT y consulta las que han sido programadas durante el día.

Con al menos 15 minutos de antelación a la hora programada para la cita, ingresa al SIISNE con su usuario y contraseña para identificar la información del perfil laboral del BT previamente registrado. Adicionalmente, revisa todos los campos del registro y verifica que la información esté completa y sea congruente.

En la hora programada, establece contacto vía telefónica con el BT para iniciar la entrevista.

Si el contacto es exitoso, inicia la conversación conforme al Protocolo de bienvenida (Anexo I). En caso de no obtener respuesta, a través del sistema de citas se envía notificación al BT para mencionarle que no fue posible establecer comunicación y es necesario agendar una nueva cita.

2.1.3. Virtual

El CDE ingresa al sistema y revisa las citas virtuales programadas durante el día.

Al menos 15 minutos antes de la hora programada para la conexión con el BT, el CDE ingresa al SIISNE con su usuario y contraseña para identificar la información del perfil laboral del BT que se registró con anterioridad y verifica todos los campos del registro para corroborar que la información esté completa y sea congruente.

En la hora programada, establece conexión con el BT para iniciar la entrevista.

Si se tiene éxito en la conexión, comienza la conversación conforme al Protocolo de bienvenida (Anexo I). En caso de que el BT no se conecte, a través del sistema de citas se envía notificación a éste para informarle que es necesario generar una nueva cita.

Es importante destacar que, para este tipo de entrevista, el CDE debe asegurarse de contar con los requerimientos mínimos necesarios que son los siguientes:

- Conexión a internet.
- Equipo de cómputo con cámara y micrófono.
- Acceso a una cuenta básica de alguna aplicación para videoconferencias (Zoom, Google meet, etc.).





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

- Conocimiento de la aplicación a utilizar para la entrevista virtual (Zoom, Google meet, etc.).

2.2. Entrevista e identificación de perfil ocupacional

Inicia una entrevista orientada a identificar el perfil ocupacional del BT y posibles barreras a la inserción laboral, realizando preguntas dirigidas a obtener información específica relacionada con:

- a) Los estudios realizados y el grado máximo alcanzado, para identificar el nivel educativo y profesional, la modalidad en la que se realizaron los estudios (sistema escolarizado, sistema abierto, educación especial, estudios técnicos y oficios, etc.) y si se realizaron en secuencia ininterrumpida.
- b) Trayectoria ocupacional, para identificar las posibles habilidades y competencias presentes, y revisar si está relacionada con los estudios realizados. El CDE explora si se ha desempeñado en actividades diversas, cuáles son las que ha desempeñado con mayor interés y gusto; qué actividades desearía desempeñar actualmente y si tiene disposición para desempeñar otras diferentes a las solicitadas.

Durante la entrevista, complementa el Registro del BT con la información que va recabando (Anexos II y XI), tal como se describió en los incisos anteriores. Si se trata de una atención subsecuente, revisa la información obtenida en las entrevistas realizadas con anterioridad.

El paso final de la entrevista, es realizar el análisis de la información obtenida para identificar el perfil ocupacional del BT y ofrecer la vinculación con una vacante, o derivar a alguno de los servicios del SNE: Talleres para Buscadores de Empleo, Ferias de Empleo, Centro de Evaluación de Habilidades o intermediación con aliados estratégicos.

Al concluir la entrevista, el CDE registra o actualiza en el SIISNE los resultados, las barreras y competencias que haya identificado y que forman parte de su perfil laboral.

El tiempo estimado de la entrevista para perfilamiento es de 15 a 20 minutos; sin embargo, debe darse oportunidad a que el buscador de trabajo pueda expresarse a fin de valorar la calidad de la información obtenida.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Si se han identificado barreras personales que evidentemente interfieren en la inserción laboral, o no se cuenta con un perfil ocupacional definido, el CDE sugiere realizar una actualización del perfil a través del Centro de Evaluación de Habilidades con el propósito de identificar alternativas de ocupación conforme al Protocolo de atención (Anexo III).

Si el BT acepta, el CDE le genera la cita para ser atendido por un evaluador en el Centro de Evaluación de Habilidades, informándole el lugar, fecha y hora en la que habrá de acudir, solicitándole presentarse al menos 15 minutos previos a la hora señalada. Finalmente, le envía un correo electrónico confirmando fecha, hora y lugar de la cita.

Si el BT no acepta, se le da la opción de canalizarse con un aliado institucional del SNE para su atención.

2.3. Identificación de vacantes acordes al perfil ocupacional del buscador de trabajo y generación de cita con empleador

El CDE identifica en el SIISNE las vacantes acordes al perfil laboral del BT, para lo cual, en el sistema realiza un emparejamiento a partir de sus competencias respecto de las requeridas en las vacantes.

Del resultado obtenido, le presenta al BT un máximo de tres ofertas, las de mayor compatibilidad, así como la información de éstas: el nombre del empleador, breve descripción del giro o actividad de la empresa, domicilio, puesto, funciones, horario de trabajo, prestaciones y sueldo.

Si el BT acepta alguna de las vacantes ofertadas, el CDE establece contacto vía telefónica con el empleador, para verificar el estatus de la vacante. Se debe garantizar esta “ventanilla de salida” que implica confirmar la disponibilidad de la vacante, y evitar que el BT sea canalizado a una opción ya ocupada.

Si la vacante aún no se ha cubierto, agenda cita con el empleador, mencionándole el nombre del BT, el puesto para el que fue preseleccionado, así como también que, al momento de presentarse, le mostrará la “Carta de Presentación de Candidato” (Anexo IV), que se imprime desde el sistema, pudiendo ser acompañada por la “Solicitud de Empleo” (Anexo V) y Curriculum Vitae (Anexo VI), con la cual se constata que es un BT enviado por la OSNE y le reitera la importancia de informar los resultados del envío.

Por último, remite correo electrónico:





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

- Al empleador, notificando el envío y los datos del BT y la vacante a la que se postula, así como la fecha y hora de la cita agendada para entrevista;
- Al BT con la dirección, fecha y hora de su entrevista.

Si las vacantes propuestas no son de interés para el BT o no existen vacantes acordes a su perfil ocupacional, el CDE continúa de acuerdo con el procedimiento que se describe en el numeral 2.4.

El CDE genera en el SIISNE la “Carta de Presentación de Candidatos (Anexo IV) y la entrega al BT, mencionándole el nombre de la persona que lo atenderá y el lugar, fecha y hora en la que habrá de acudir. También le comenta que deberá presentarla y preferentemente contar con la “Solicitud de Empleo” (Anexo V) y “Curriculum Vitae” (Anexo VI) al momento de asistir y la documentación que pudiera solicitarle el empleador en caso de ser contratado (Anexo VII).

Para las atenciones vía telefónica o virtual, el CDE menciona al BT que los formatos antes mencionados se le harán llegar al correo electrónico registrado en el sistema para que los imprima.

Si el CDE identifica que las ofertas de empleo ya han sido cubiertas, actualiza dicha información en el sistema y vuelve a realizar una búsqueda para identificar otras vacantes. En caso de que no se cuente con más opciones en el SIISNE, procederá conforme se describe en el siguiente numeral.

2.4. Oferta de vacantes en ocupaciones alternas

El CDE ofrece al BT, vacantes en ocupaciones alternas aproximadas a su perfil ocupacional.

Si le interesa la propuesta, el CDE busca e identifica en el SIISNE las opciones aproximadas al perfil ocupacional. Le presenta al BT un máximo de tres, las que presenten el mayor porcentaje de compatibilidad, así como la información de éstas: el nombre del empleador, breve descripción del giro o actividad de la empresa, domicilio, puesto, funciones, horario de trabajo, prestaciones y sueldo, como mínimo.

Si el BT acepta alguna de las vacantes ofertadas, el CDE realiza el procedimiento conforme a lo descrito en el numeral 2.3 para verificar el estatus de las vacantes y en su caso, el envío del candidato.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Si al BT no le interesan las vacantes propuestas o ya han sido cubiertas (en este último caso se debe actualizar la información en el sistema), puede ofrecerle participar en una Feria de Empleo, conforme se describe en el numeral 2.5.

2.5. Invitación a participar en Ferias de Empleo

El CDE ingresa al sitio de Ferias de Empleo <https://ferias.empleo.gob.mx>.

Revisa el calendario de las ferias programadas y realiza una búsqueda mediante filtros a efecto de identificar la Entidad Federativa, Municipio, fecha y sector al que va dirigida la Feria de Empleo, que le permita visualizar los eventos de acuerdo con los filtros seleccionados.

El CDE identifica si existe alguna Feria de Empleo presencial o virtual próxima, en la cual se promuevan vacantes preferentemente acordes al perfil ocupacional del BT.

Si se identifica un evento próximo, se le invita a participar, conforme al Protocolo establecido (Anexo VIII).

Si el BT acepta, el CDE lo apoya en la inscripción al evento mediante el uso del SIFE y en el caso de una Feria de Empleo en ambiente presencial, le genera el comprobante de participación, con el cual podrá ingresar al evento en la fecha y hora programada. Si se trata de una entrevista vía telefónica o virtual, el comprobante de participación se hace llegar al correo electrónico registrado por el BT en el sistema.

Adicionalmente, envía al correo electrónico del BT las recomendaciones para la asistencia y participación en el evento (Anexo IX). Si se trata de una Feria de Empleo Virtual, le menciona que el personal de esa oficina le informará a través del correo electrónico señalado en su registro, la fecha, hora y liga de acceso a la sesión en la cual establecerá contacto con el(los) empleador(es), en su caso, el sitio web a través del cual se transmitirá el evento.

Si no está de acuerdo en participar o no existen Ferias de Empleo próximas a realizarse, el CDE le invita a que acuda nuevamente a esa oficina (si se trata de una atención presencial) o programe una nueva cita en el sistema (cuando es una atención telefónica o virtual) a fin de consultar nuevas vacantes y le pregunta si desea que le genere una nueva cita.

En caso afirmativo, el CDE:





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

- i. Ingresa al sistema de citas y busca fechas y horarios disponibles en el calendario, que se encuentren dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de esa atención y las propone al BT.
- ii. El BT elige el tipo de atención (presencial, vía telefónica o virtual) de acuerdo a su conveniencia.
- iii. El CDE genera la cita y le confirma la fecha, hora agendada en el sistema de citas del SNE, imprime comprobante con folio y se lo entrega al BT (atención presencial). Adicionalmente, envía confirmación de cita al correo electrónico registrado por éste (atención presencial, vía telefónica o virtual). En el caso de atención virtual, también se incluye la liga de acceso a través de la cual establecerá contacto con el CDE.
- iv. Le indica al BT que debe presentarse con su comprobante (atención presencial), en la fecha programada, al menos 15 minutos antes de la hora prevista para su cita. Si se trata de una entrevista vía telefónica, deberá estar atento a la llamada que realice el CDE en la hora programada y, si el contacto será de manera virtual, contar con equipo de cómputo o celular con cámara y micrófono integrado y acceso a internet, y establecer conexión en la hora acordada para la cita.

Finalmente, le informa que es posible que sea contactado antes de la fecha de la cita, para que acuda nuevamente a la OSNE, o de manera telefónica o virtual, en caso de que la OSNE reciba ofertas de empleo acordes con su perfil ocupacional.

En caso de que el BT no esté interesado en que le generen una nueva cita, el CDE le sugiere que consulte constantemente el Portal del Empleo en el sitio www.empleo.gob.mx, a fin de identificar las vacantes publicadas que sean de su interés, para que se postule.

Para concluir con la entrevista, le pregunta si le puede ayudar en algo más. De ser el caso, atiende la solicitud del BT y finalmente se despide.

El CDE envía al área de Concertación Empresarial, los perfiles laborales de aquellos buscadores de trabajo que no presentan barreras a la inserción laboral para que sean promovidos entre los empleadores.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

3. Atención del Consejero de Empleo para entrevista a profundidad (presencial y virtual)

3.1. Recepción al BT por el Consejero de Empleo

El CDE recibe o establece contacto virtualmente con el BT que cuenta con historial de servicios previos, de acuerdo con el Protocolo de bienvenida (Anexo I).

Si el BT acude acompañado (atención presencial) y el CDE lo considera conveniente, puede solicitar al acompañante que proporcione la información que no sea posible obtener del propio BT, debido a que no la posea, presente limitaciones importantes para comunicarse y/o los mensajes sean incomprensibles. En este caso, el CDE debe anotar en el campo de diagnóstico de entrevista del sistema informático, el nombre completo del acompañante y su parentesco con el BT.

3.2. Entrevista a profundidad

El CDE ingresa al SIISNE con su usuario y contraseña.

Solicita al BT la CURP o nombre completo y entidad de nacimiento, para acceder a la información de su perfil ocupacional.

Verifica el historial de servicios que ha recibido de la OSNE y realiza entrevista a profundidad (Ver Anexo XII) para indagar el motivo por el cual no ha sido contratado:

- Requiere mejorar sus conocimientos sobre cómo enfrentar la búsqueda de empleo y/o cómo desenvolverse en una entrevista de trabajo.
- Posibles barreras no identificadas en la primera entrevista:
 - ✓ Barreras externas (impuestas por el mercado laboral o los empleadores).
 - ✓ Barreras personales (deficiencias en el perfil laboral o aspectos socioemocionales).
- Necesita adquirir, fortalecer o reconvertir habilidades laborales para facilitar su inserción a un puesto de trabajo.

El CDE registra en el SIISNE los resultados de la entrevista, señalando las competencias laborales, barreras internas y/o barreras externas identificadas.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Revisa que el perfil ocupacional concuerde con la información obtenida durante la entrevista, realiza modificaciones en las competencias y barreras identificadas y genera nuevamente el perfil ocupacional.

3.3. Vinculación a los diferentes tipos de intervenciones del SNE

Después de realizada la entrevista a profundidad y de su resultado, el CDE determina la intervención más adecuada para el buscador de trabajo.

Si las causas de no contratación obedecen a factores externos, no atribuibles al propio BT, se le ofrecen los servicios descritos con anterioridad a partir del perfilamiento realizado con la entrevista a profundidad: vacantes acordes a su perfil ocupacional (numeral 2.3), vacantes en ocupaciones alternas (numeral 2.4), Ferias de Empleo (numeral 2.5) o al Subprograma Movilidad Laboral Interna Industrial y de Servicios.

Cuando el CDE identifique posibles actos de discriminación por parte de algún empleador debe comunicarlo al Coordinador de Vinculación, quien revisará el caso con el área de Concertación Empresarial para tomar las medidas correspondientes.

3.3.1. Movilidad Laboral Interna: Industrial y de Servicios

El CDE pregunta al BT si estaría dispuesto a cambiar de lugar de residencia o trasladarse a otra entidad federativa, en caso de que hubiese vacantes disponibles.

Si al BT le interesa y la atención fue presencial, lo remite mediante la Carta de envío (Anexo X), al área responsable del Subprograma Movilidad Laboral Interna Industrial y de Servicios en la UR. Si se tratase de una atención virtual, envía la Carta de envío (Anexo X) por correo electrónico a esa área, marcando copia al correo electrónico del BT, a fin de que sea contactado, se le agende cita y se le brinde atención.

Si el BT no está interesado en esta modalidad, el CDE le invita a que regrese a esa oficina para consultar nuevas vacantes o en su caso, se programe una cita para atención presencial o virtual y le pregunta si desea que le genere una nueva cita.

En caso afirmativo, el CDE:





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

- i. Ingresa al sistema de citas y busca fechas y horarios disponibles en el calendario, que se encuentren dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de esa atención y las propone al BT.
- ii. El BT elige el tipo de atención (presencial o virtual) de acuerdo a su conveniencia.
- iii. El CDE genera la cita y le confirma la fecha, hora agendada en el sistema de citas del SNE, imprime comprobante con folio y se lo entrega al BT (atención presencial). Adicionalmente, envía confirmación de cita al correo electrónico registrado por éste (atención presencial o virtual). En el caso de atención virtual, también se incluye la liga de acceso a través de la cual establecerá contacto con el CDE.
- iv. Le indica al BT que debe presentarse con su comprobante, en la fecha programada, al menos 15 minutos antes de la hora prevista para su cita. Si se trata de una entrevista virtual, contar con equipo de cómputo o celular con cámara y micrófono integrado, acceso a internet y establecer conexión en la hora acordada para la cita.

Finalmente, le informa que es posible que sea contactado antes de la fecha de la cita, para que acuda nuevamente a la OSNE, en caso de que se reciban ofertas de empleo que puedan ser acordes con su perfil ocupacional.

En caso de que el BT no esté interesado en que le generen una nueva cita, el CDE le invita a consultar periódicamente el Portal del empleo en el sitio: www.empleo.gob.mx, para que identifique las vacantes que son acordes a su interés y perfil laboral y se postule.

Para concluir con la entrevista, le pregunta si le puede ayudar en algo más. De ser el caso, atiende la solicitud del BT y finalmente se despide:

El CDE envía al área de Concertación Empresarial, los perfiles ocupacionales de aquellos BT que no presentan barreras a la inserción laboral para que sean promovidos entre los empleadores.

3.3.2. Vinculación a Talleres para Buscadores de Empleo

En el caso de que el CDE determine que el BT requiere desarrollar las habilidades de búsqueda de empleo para incrementar su probabilidad de inserción laboral o, si las causas de la no contratación son resultados de una barrera personal, le propone participar en un Taller para Buscadores de Empleo (TBE), que puede ser presencial o virtual, explicándole en qué consiste y su duración.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Si el BT acepta, el CDE verifica la programación de talleres presenciales y virtuales y le inscribe al más cercano, preferentemente con al menos un día de anticipación a la fecha del evento, siempre y cuando existan espacios disponibles en el grupo, informándole el lugar, fecha y hora en la que habrá de presentarse (presencial) o la plataforma y liga de acceso al Taller Virtual. En este último caso, debe hacerle saber al BT que, si desea participar, debe contar con un equipo de cómputo con cámara y micrófono integrado y acceso a internet.

Finalmente, le envía un correo electrónico confirmando fecha, hora y lugar de la cita generada (presencial) y, si se trata de un taller virtual para buscadores de empleo, incluye en dicho correo electrónico la liga de acceso a la sesión en la cual se llevará a cabo el taller.

En caso de que el BT no acepte, se le ofrecen los servicios mencionados anteriormente: identificación de vacantes acordes a su perfil ocupacional (numeral 2.3), vacantes en ocupaciones alternas (numeral 2.4), invitación a participar en Ferias de Empleo (numeral 2.5) o el Subprograma Movilidad Laboral Interna Industrial y de Servicios (numeral 3.3.1).

3.3.3. Envío al Centro de Evaluación de Habilidades

Cuando el CDE identifica que el BT:

- No tiene un perfil laboral definido que oriente la búsqueda de una vacante idónea.
- Requiere reconversión de habilidades para realizar actividades diferentes a las desempeñadas.
- Tiene posibles barreras personales que interfieren con su contratación en una vacante.
- Realizó una evaluación previa, pero existen motivos de discapacidad o de rehabilitación física, médica o psiquiátrica que pudieran haber modificado sus habilidades para desempeñar actividades.

El CDE recomienda al BT realizar una actualización de su perfil ocupacional a través del Centro de Evaluación de Habilidades, con el propósito de otorgarle alternativas de ocupación.

Si acepta, el CDE verifica en el reporte de buscadores de trabajo evaluados si se ha realizado una evaluación con anterioridad al BT, para identificar si se encuentra en el periodo de vigencia (un año).





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Si se ha realizado una evaluación con anterioridad, indaga cuales fueron los resultados posteriores a la evaluación: envió a vacantes, cursos de capacitación, si se presentó alguna discapacidad o rehabilitación física, médica o psiquiátrica que pudiera haber modificado sus habilidades para desempeñar actividades, o, en su caso, la no inserción laboral.

Si la evaluación está vigente, pero se presentó alguna discapacidad o rehabilitación física, médica o psiquiátrica que pudiera haber modificado sus habilidades para desempeñar actividades, se puede realizar una nueva evaluación.

Si la evaluación está vigente y la no inserción laboral es resultado de una barrera personal, no se envía a otra evaluación y se sensibiliza al BT para canalizarlo a opciones de vacantes que corresponden a sus habilidades.

Si no se ha realizado una evaluación con anterioridad o se requiere que se realice una nueva evaluación, el CDE ingresa a la agenda electrónica y le genera una cita, informándole el lugar, fecha y hora en la que habrá de acudir, solicitándole presentarse al menos 15 minutos previos a la hora señalada. Finalmente, le envía un correo electrónico confirmando fecha, hora y lugar de la cita generada.

El CDE envía al evaluador interno o externo vía correo electrónico, la información obtenida de la entrevista con el BT. Si se trata de un evaluador externo, debe agregarse al cuerpo del correo electrónico el siguiente texto:

Cabe mencionar que la información remitida contiene datos personales, los cuales se encuentran protegidos de conformidad con la normatividad aplicable, por lo que su uso debe realizarse conforme a los siguientes compromisos:

Asegurar que su tratamiento se haga exclusivamente en el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley.

Adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, transferencia y acceso no autorizado.

En caso de que el BT no acepte acudir al *Centro de Evaluación de Habilidades*, se le ofrece la opción de vincularlo con un aliado institucional del SNE para su atención y recibir otro tipo de apoyos.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

En caso de que el BT no acepte acudir con un aliado institucional, se le ofrecen los servicios mencionados anteriormente: identificación de vacantes acordes a su perfil ocupacional (numeral 2.3), vacantes en ocupaciones alternas (numeral 2.4), invitación a participar en Ferias de Empleo (numeral 2.5) o el Subprograma Movilidad Laboral Interna Industrial y de Servicios (numeral 3.3.1).

4. Coordinación con el área de Concertación Empresarial

El CDE identifica buscadores de trabajo subsecuentes que no lograron ser contratados por alguna de las causas siguientes:

- Acudieron a la cita, pero la vacante ya estaba ocupada.
- El empleador contrató un candidato con mejor perfil ocupacional.
- El empleador no cumplió con las condiciones ofrecidas (salario menor al registrado en la vacante, horario o jornada laboral diferente al señalado o no ofrece prestaciones de ley, entre otras).
- No se cuenta con ofertas acordes a su perfil laboral.
- La vacante era de cartera.
- El empleador no le informó la causa de rechazo.

El Coordinador de Vinculación o Responsable de UR, establece un esquema de coordinación mediante tableros de control electrónicos o físicos (pizarrón interno para la comunicación entre las áreas de Consejería de Empleo y Concertación Empresarial).

El área de Consejería de Empleo, mediante el esquema antes señalado, da a conocer diariamente aquellas vacantes que, conforme a los datos proporcionados por los buscadores de trabajo, ya han sido cubiertas o no se ofrecieron las condiciones establecidas en la información registrada, para que la Concertación Empresarial verifique la información con el empleador, y en su caso, la actualice en el SIISNE; así como, los datos de aquellos buscadores de trabajo que no enfrentan barreras a la inserción laboral pero que al momento de acudir a la OSNE no encontraron ofertas acordes a su perfil ocupacional, a fin de que sean promovidos con los empleadores.

La Concertación Empresarial, notifica, mediante el tablero de control (electrónico o físico), las vacantes con necesidades inmediatas de contratación que hubiera detectado, para que la Consejería de Empleo las promueva entre los buscadores de trabajo. También informa los resultados de la promoción de los buscadores de trabajo a los cuales en su momento no se les ofreció alguna oferta de empleo.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Cuando una vacante no logra cubrirse en el corto plazo, se podrán tomar las siguientes medidas:

- Difusión a través de las redes sociales institucionales.
- Ampliar la búsqueda de candidatos con aliados estratégicos.

El Coordinador de Vinculación o Responsable de UR da seguimiento y fomenta el intercambio de información entre ambas áreas. Además, programa reuniones semanales (presenciales o virtuales) entre la Consejería de Empleo y la Concertación Empresarial para compartir experiencias relativas a buscadores de trabajo y empleadores que permitan diseñar estrategias más eficientes de atención para ambas.

5. Seguimiento a corto plazo a los Buscadores de Trabajo

El CDE le avisa al BT que debe establecer comunicación telefónica o por correo electrónico con la OSNE entre los 3 y 5 días hábiles posteriores a su envío a una vacante, para informar el resultado de la entrevista laboral con el empleador.

El BT establece contacto con el CDE sobre los resultados de su entrevista laboral en el periodo señalado y el CDE lo registra en el sistema.

Si han transcurrido 5 días hábiles posteriores a la fecha del envío a la vacante y el BT no se ha comunicado con el área de Consejería Laboral para dar a conocer los resultados de su envío, el CDE establece contacto vía telefónica o por correo electrónico para solicitar los resultados de su envío. En caso de que no se tenga éxito en el primer contacto telefónico o por correo electrónico, el CDE podrá realizar dos intentos más. Si el BT continúa sin dar respuesta, la OSNE evaluará la posibilidad de negarle el servicio para futuras ocasiones.

Si a través del seguimiento a los envíos, el CDE identifica que las causas de rechazo o no colocación del BT son resultado de:

- Experiencia insuficiente.
- No aprobó los exámenes.
- Falta de documentación.
- Se presenta en una fecha diferente a la acordada mediante cita.
- No cubre el perfil de la vacante.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Deberá informarle al BT que acuda nuevamente a la OSNE o genere cita para atención vía telefónica o virtual, a fin de ofrecerle nuevas ofertas de empleo, participar en una Feria de Empleo Virtual o Presencial, en su caso, la participación a un Taller para Buscadores de Empleo (presencial o a distancia). Si el BT acepta, en ese momento genera nuevamente una cita en el sistema.

Si el CDE, a través del historial de servicios identifica que el BT de manera recurrente no se presenta a las entrevistas de trabajo, se presenta en una fecha diferente a la programada o proporciona información falsa, le niega la posibilidad de continuar proporcionándole el servicio.

Si mediante el seguimiento realizado, el BT expresa que las causas de rechazo o no colocación se debieron a:

- Información de la vacante diferente a la publicada.
- Vacante de cartera.
- El puesto ya estaba ocupado.
- No le informaron la causa de rechazo.

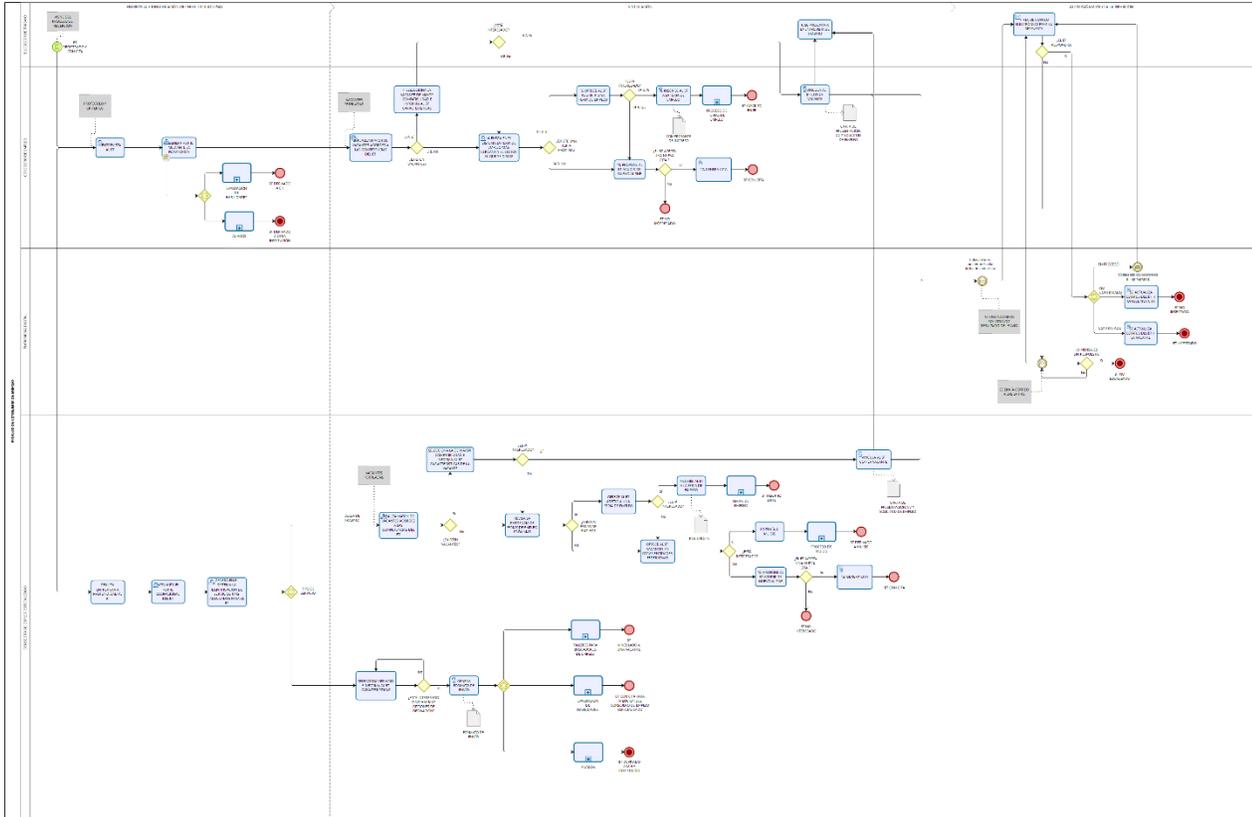
Se notifica mediante tablero de control (electrónico o físico), así como también en las reuniones semanales (presenciales o virtuales) que se tengan con el área de Concertación Empresarial, de aquellos empleadores y las vacantes que incurren en los supuestos anteriores, a fin de que dicha área realice el seguimiento con los mismos.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

6. Diagrama del Proceso de Consejería de Empleo



baog





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

7. Anexos

Anexo I.- Protocolo de bienvenida

Anexo II.- Guía de preguntas para entrevista

Anexo III.- Protocolo de atención

Anexo IV.- Carta de presentación de candidato

Anexo V.- Solicitud de empleo

Anexo VI. - Curriculum Vitae

Anexo VII.- Documentos que puede solicitar el empleador para ser contratado

Anexo VIII.- Protocolo de atención para derivar a los buscadores de trabajo a una Feria de Empleo

Anexo IX.- Requisitos y recomendaciones para participar en una Feria de Empleo

Anexo X.- Carta de envío al Subprograma de Movilidad Interna Industrial y de Servicios

Anexo XI.- Entrevista para identificar perfil ocupacional del buscador de trabajo

Anexo XII.- Entrevista a profundidad

Anexo XIII.- Centro de Evaluación de Habilidades





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo I.- Protocolo de bienvenida

- 1) **Para atención presencial:** Buenos días/Buenas tardes, bienvenida(o) a la Oficina del Servicio Nacional de Empleo (nombre de la Unidad Regional o Módulo), mi nombre es (nombre y apellido del consejero de empleo) y seré quien le apoye en su búsqueda de empleo.

Para atención vía telefónica o a distancia:

- o (Saludo)
 - o Buenos días (Buenas tardes).
 - o Mi nombre es (XXX), soy Consejero (a) Laboral de la Oficina del Servicio Nacional de Empleo (XXX).
- 2) Brevemente le informará los servicios con los que cuenta la OSNE. En seguida le explicará que revisará su registro para asegurarse de que la información esté completa, para posteriormente generar su perfil ocupacional que le permita encontrar vacantes acordes con sus conocimientos, experiencia y expectativas.
 - 3) Finalmente le invitará a que, en caso de tener alguna duda, tenga la confianza para comentarla para que el consejero de empleo la aclare.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo II.- Guía de preguntas para entrevista

Se realiza una breve entrevista que nos ayude a identificar los aspectos relevantes para continuar el proceso en su búsqueda de empleo.

La atención es personalizada, por lo tanto, las preguntas deben ser directamente específicas a la situación del solicitante y evitar preguntas abiertas.

¿Cuál es la vacante de su interés?

¿Ha realizado alguna postulación?

¿Cuándo la realizó?

¿De qué forma la realizó? (*presencial, por correo electrónico, por teléfono*)

¿Qué respuesta le dieron?

¿Conoce los motivos por los cuales no fue aceptado?

Para identificar que el BT cumple con los requisitos suficientes para postularse a la vacante de su interés, las preguntas deben formularse con base en su trayectoria laboral.

¿Por qué le interesa ésta vacante?

¿Cuánto tiempo ha desempeñado estas funciones?

¿Recibió promociones en sus anteriores empleos? (*capacitación, ascensos, cambios de puesto*)

Para realizar una búsqueda de propuestas alternativas





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

¿Ha buscado otras ofertas?

¿Qué actividades desempeñó en su empleo anterior? *(Preguntas focalizadas al desempeño y funciones de la vacante referida, como uso de: herramientas, maquinaria, tecnologías, sistemas, especialidades, manejo de personal).*

En caso de considerarlo indispensable, y, para valorar el proceso de **búsqueda activa de trabajo**, el Consejero de Empleo puede realizar preguntas relacionadas con información específica que el buscador de trabajo haya registrado u omitido.

¿Cuánto tiempo ha permanecido sin desempeñar actividad laboral?

¿Cuáles han sido los motivos de separación de sus empleos anteriores?

¿Qué medios ha utilizado para buscar empleo? *(recomendaciones personales de conocidos y amigos, redes sociales, presencial).*

Referencias:

<https://orientacion-laboral.infojobs.net/estructura-objetivos-la-entrevista-telefonica>

<https://tareassuniversitarias.com/las-caracteristicas-de-las-entrevistas-telefonicas.html>

<https://mejoratuexitolaboral.com/2016/02/18/la-entrevista-telefonica-consideraciones-ventajas-y-desventajas/>





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo III.- Protocolo de atención

Sr. /Sra. [Personaliza] con base en su perfil y la expectativa laboral que nos comparte, es necesario que acuda a un Centro de Evaluación de Habilidades.

El SNE cuenta con “Centros de Evaluación de Habilidades”, en donde consejeros de empleo especializados realizan un perfil integral, considerando las posibles barreras internas y/o externas del buscador de trabajo.

En los Centros de Evaluación de Habilidades se realiza una evaluación de desempeño de los buscadores de trabajo, para conocer sus mejores opciones de ocupación en diversas actividades de trabajo, utilizando para ello un equipo especializado denominado “Muestras de Trabajo VALPAR”, que permite identificar la capacidad de respuesta frente a actividades aprendidas o nuevas para la persona, nivel de adaptación, destrezas físicas, seguimiento de instrucciones y algunas otras que se utilizan para correlacionarlas con los requerimientos de las vacantes disponibles en la Bolsa de trabajo.

Los requisitos para participar son XXXX.

¿Desea que le genere una cita?





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo IV.- Carta de presentación del candidato



SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

(NOMBRE DE LA ENTIDAD FEDERATIVA)

CARTA DE PRESENTACION DE CANDIDATOS

FECHA _____

NOMBRE DEL EMPLEADOR

DOMICILIO DE LA EMPRESA

PRESENTE

Por este medio me permito presentar a sus finas atenciones al (la): NOMBRE DEL BUSCADOR DE TRABAJO con folio de solicitud No. XXXXXX quién reúne los requisitos para ocupar el puesto de: XXXXXXXX conforme a su requerimiento a esta Unidad del Servicio Nacional de Empleo. Medio de contacto TELÉFONO: XXXXXXXXX, CORREO: XXXXXXXXXXXX

Con el propósito de servirle de la mejor manera posible, agradeceremos que en caso de contratación, rechazo o nuevas ofertas de empleo, sea tan amable de informarnos la decisión que tome respecto a esta candidatura, llenando el talón de control de candidatos que va al pie de la presente, desprendiéndolo y remitiéndolo a esta oficina, ubicada en: XXXXXXXXXX.

Atentamente

Consejero de Empleo





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo V.- Solicitud de empleo



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

Solicitud de Empleo



Puesto solicitado: _____

Fecha: _____

DATOS GENERALES

Nombre Completo: _____

Telefonos de contacto: Celular: _____ Fijo: _____ Recados: _____

Correo electrónico: _____

Alcaldía, municipio o lugar donde reside: _____ **Entidad Federativa:** _____

Marca con una X si cuentas con:

RFC: ()	Número de Seguridad Social: ()	Cartilla del Servicio Militar Nacional: ()
Licencia de manejo: ()	Tipo de licencia: _____	

ESCOLARIDAD

Indica tu último grado de estudios:
Cuentas con certificado o título: _____

Conocimientos, cursos y capacitación recibida:
Computación, Paquetería de office (word, excel, power point, otros)

Idioma: _____	Dominio (Básico, Intermedio, Avanzado): _____
_____	_____
_____	_____

EXPERIENCIA LABORAL

Actividades laborales desempeñadas:	Periodo en el cual se realizaron
Actividad	
_____	_____
_____	_____
_____	_____

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Maquinería, herramientas y utensilios que utilizas:

HABILIDADES, ACTITUDES, PARTICIPACIÓN, RESPONSABILIDADES Y LOGROS

La presente solicitud contiene datos personales los cuales se encuentran protegidos por la normatividad aplicable a los sectores público y privado y fueron recibidos con la única finalidad de realizar y dar seguimiento al proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal de la empresa. La empresa podrá verificar, adicionar o cumplir con los datos personales recibidos directamente del solicitante de empleo.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo VI.- Curriculum Vitae Básico del Buscador de Trabajo

NOMBRE



Email
Teléfono

Puesto al que

OBJETIVO LABORAL

ESCOLARIDAD

CURSOS/CAPACITACIÓN

HABILIDADES

EXPERIENCIA

IDIOMAS





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

NOMBRE

Puesto de interés

Si lo deseas. Puedes incluir fotografía.

Email
Teléfono
Lugar de residencia

Registra tus datos de contacto: para demostrar formalidad, te sugerimos crear un correo con tu nombre. Tu número de teléfono celular y otro número para recados.

OBJETIVO

Menciona que tienes interés para desempeñar el puesto porque tienes las habilidades que solicitan y cómo puedes contribuir al beneficio de la empresa.

ESCOLARIDAD

Escribir el nivel de estudios que cursaste o el último grado que terminaste en caso de no haber concluido el nivel.

HABILIDADES

Este apartado es importante para destacar tus habilidades, intereses y capacidades que se relacionen con el puesto que quieres desempeñar. Ejemplo: utilizar herramienta o maquinaria relacionada con algún oficio, utilizar programas de la computadora, tratar con público, realizar ventas, pesar y medir, realizar actividades de esfuerzo físico, observar detalles con atención.

CURSOS/CAPACITACIÓN

Incluir los cursos o capacitación que recibiste por parte del trabajo o que realizaste por interés propio, y menciona si te dieron certificado o constancia.

IDIOMAS Y LENGUA

Indica el Idioma (distinto al español) o Lengua que hablas, escribes o comprendes en forma leída.

EXPERIENCIA

Mencionar el último trabajo y puesto que desempeñaste, y el periodo.

Por experiencia nos referimos a las actividades que has desempeñado en las diferentes ocupaciones que has tenido.

Ejemplo: si colaboraste en un negocio, oficina, tienda, programas voluntarios o en la comunidad, mencionar lo hacías: despachar, acomodar, cobrar, lavar, limpiar, elaborar alimentos, contestar teléfonos, repartir. Si realizabas actividades en grupo o individualmente.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo VI.- Curriculum Vitae Profesional del Buscador de Trabajo



Nombre completo

Profesión o puesto buscado

OBJETIVO

HABILIDADES

CONTACTO

EXPERIENCIA PROFESIONAL

○

○

○

FORMACIÓN ACADÉMICA

○

CURSOS/DIPLOMADOS

○

○

IDIOMAS O LENGUA

Idioma	Dominio
Inglés	Básico (hablado y escrito)
Mixteco	Intermedio (hablado)
Náhuatl	Avanzado (hablado)





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Puedes incluir fotografía si lo deseas. Cuida que sea reciente, de tamaño correcto y no olvides una ligera sonrisa

Nombre completo

Profesión o puesto buscado

En caso de que aún no completes tus estudios puedes colocar el puesto al que estas aplicando

OBJETIVO PROFESIONAL

Destaca tus habilidades, competencias y aptitudes y como estas contribuían con tu desempeño y desarrollo en la empresa.
Ejemplo:

- Proponer y llevar a cabo acciones de mejora que contribuyan al incremento de la producción.
- Aplicar mi experiencia para realizar informes con rapidez.
- Contribuir positivamente en el ambiente laboral y el trabajo en equipo.



HABILIDADES

Destaca las habilidades desarrolladas durante tu formación académica, desempeño laboral, relacionadas con la vacante solicitada. Agrega también la paquetería que dominas



CONTACTO

Coloca tu teléfono celular y de contacto, tu email **profesional**. Si es necesario crea una cuenta exclusiva para cuestiones laborales.

También agrega aquí el estado, alcaldía, municipio o lugar de residencia



EXPERIENCIA PROFESIONAL

- Coloca el puesto o cargo que desempeñaste en la empresa, así como el periodo en el cual lo hiciste, **comenzando por tu último puesto y colocando un máximo de 3.**
- Incluye también una descripción breve, clara y concisa de las actividades que realizaste. Enfócate en los logros o reconocimientos obtenidos.
- Es importante resaltar que el servicio social, prácticas profesionales, voluntariado y todas aquellas actividades laborales que hayas realizado en negocios familiares cuentan como experiencia.



FORMACIÓN ACADÉMICA

Es suficiente con colocar el último grado de estudios. Y si cuentas con certificado o título, así como si obtuviste algún reconocimiento. Si cuentas con estudios trunca es importante mencionarlos, solo incluye los años, semestres o cuatrimestres cursados

Cursos/ Diplomados

- Coloca aquellos cursos, talleres o diplomados de los cuales tengas constancia.
- Considera aquellos que aporten a la vacante a la que postulas.



IDIOMAS O LENGUA

Menciona aquí los idiomas o lenguas que dominas (diferentes al español) y el nivel del mismo, puedes incluir si el dominio es hablado, escrito o en comprensión de lectura.



Evita colocar tus datos sensibles como estado civil, edad, RFC o CURP





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo VII.- Documentos que puede solicitar el empleador para ser contratado

Documentos que se deben tener presentes al aplicar a una vacante de empleo.

Recuerda que al momento de postularte a una vacante no basta con tener tu currículum a la mano, por lo que debes tomar en cuenta los siguientes documentos que suelen solicitar las empresas.

Intégralos con antelación en original y copia, solo presenta aquellos que soliciten.

- **Acta de nacimiento:** este documento ayuda a certificar nuestra identidad, nacional y edad, es el documento requerido por excelencia en diversos trámites a lo largo de nuestra vida.
Puedes solicitarla en línea <https://www.gob.mx/actas>, ya que en ocasiones se pide que la fecha de expedición no exceda de tres meses.
- **Credencial de elector**, o una identificación vigente. Actualízala en caso de ser necesario, o si la perdiste puedes consultar la oficina más cercana, así como concertar cita a través de la siguiente dirección: <https://listanominal.ine.mx/scpln/src/>.
- **CURP**, la puedes consultar e imprimir en la siguiente liga: <https://www.gob.mx/curp/>.
- **Certificado médico**, solo en los casos en que la empresa lo solicite.
- **Comprobante de estudios**, debe de corresponder al grado que indicaste en tu currículum, para solicitarlo puedes acudir a la escuela en la que realizaste tus estudios o en el área de control escolar que te corresponda http://www.controlescolar.sep.gob.mx/es/controlescolar/Control_Escolar (en caso de primaria y secundaria) y consulta los requisitos para el certificado de bachillerato aquí: <https://www.gob.mx/tramites/ficha/duplicado-del-certificado-de-estudios-del-nivel-medio-superior/SEP3032>.
- **Comprobante de domicilio**, estado de cuenta de luz, predial, agua, teléfono puede servir, procura que no exceda de tres meses.
- **RFC**, este es necesario para el pago de impuestos con motivo de tu actividad laboral, por lo que es mejor que lo tramites, puedes hacerlo a través de esta dirección [https://www.sat.gob.mx/tramites/28753/obten-tu-rfc-con-la-clave-unica-de-registro-de-poblacion-\(curp\)](https://www.sat.gob.mx/tramites/28753/obten-tu-rfc-con-la-clave-unica-de-registro-de-poblacion-(curp)).
- **Número de seguro social**, es indispensable contar con éste para que la empresa en la que labores realice tu alta en la seguridad social, solicítalo o consúltalo en la siguiente dirección: <http://www.imss.gob.mx/>.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

- **Cartilla militar**, recuerda que en el caso de los varones mayores de 18 años es un documento obligatorio, si lo extraviaste puedes solicitar su reposición en <https://www.gob.mx/sedena/acciones-y-programas/tramites-en-linea>.
- **Carta de recomendación**, solo en caso de que la empresa lo solicite (en algunos casos suelen requerir hasta 2).

Otros documentos que pueden solicitarte son:

- ✓ Constancia de dominio de idiomas.
- ✓ Certificación de cursos específicos que hayas mencionado en tu currículum.
- ✓ Carta de No Antecedentes Penales.
- ✓ Aviso de Retención de Infonavit para aquellos que cambian de empleo y cuentan con dicho crédito.

Recuerda que debes verificar la información de la vacante o al momento de concertar una entrevista, preguntar por los documentos que debes llevar.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo VIII.- Protocolo de atención para derivar a los buscadores de trabajo a una Feria de Empleo

Sr. /Sra. [Personaliza] con base en su perfil y la expectativa laboral que nos comparte, tenemos la opción de canalizarlo a una próxima Feria de Empleo (nombre) que se llevará a cabo el día XXX, a partir de las XXX hrs.

La Feria de Empleo es un evento de reclutamiento y selección virtual o presencial, promovido por la OSNE, que tiene por objetivo efectuar una vinculación directa y masiva entre empleadores y buscadores de trabajo para agilizar e incrementar su posibilidad de inserción. Estarán empresas que ofrecerán vacantes en las cuales se pudiera colocar.

Los apoyos que se le brindarán son los siguientes:

- Ser atendido de manera directa por los empleadores interesados en su perfil laboral.
- Postulación a una vacante acorde a su perfil laboral.
- Uso de la herramienta informática especializada para el registro, la búsqueda de empleo y postulación a vacantes.

Los requisitos para participar son:

- Contar con al menos 18 años de edad cumplidos al momento de su registro en el SIFE.
- Autorizar de manera expresa el tratamiento de sus Datos Personales con la finalidad de llevar a cabo su vinculación laboral a través de Ferias de Empleo.
- Registrar o actualizar en línea su información e inscribirse a una Feria de Empleo en el Portal de Ferias de Empleo (<https://ferias.empleo.gob.mx>) previo al inicio del evento.

Tiene derecho a:

- Recibir, por parte de la Consejería de Empleo, atención e información sobre los beneficios y características de las Ferias de Empleo.
- Si no está registrado, recibir el servicio de apoyo del Centro de Intermediación Laboral de la OSNE para su registro y asistencia personalizada por parte de un facilitador en caso de que lo requiera.
- Recibir protección de sus Datos personales conforme a la normatividad aplicable.
- En la Feria de Empleo, ser atendido de manera directa por los empleadores interesados en su perfil laboral.
- En la Feria de Empleo presencial, postularse a vacantes acordes a su perfil laboral.
- En la Feria de empleo virtual, postularse en línea para vacantes acordes a su perfil laboral.
- Recibir información de la Contraloría Social y, en su caso, presentar quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Sus obligaciones son las siguientes:

- Proporcionar, bajo protesta de decir verdad, información fidedigna relacionada con datos personales, profesionales y laborales requeridos para recibir el servicio.
- Acudir a las citas con los empleadores a las que se haya postulado durante el evento o en línea.
- En su caso, reportar a la OSNE el resultado de la(s) entrevista(s) a la(s) que se haya postulado durante el evento presencial o virtual.
- Utilizar los equipos del Centro de Intermediación Laboral exclusivamente para su registro y vinculación a una Feria de Empleo.

Es importante que esté enterado de que la OSNE negará el servicio a un buscador de trabajo, cuando:

- Se identifique que proporcione información o documentación falsa relacionada con datos personales, profesionales y laborales requeridos para su registro y vinculación.
- No acuda a las citas con los empleadores que haya acordado durante el evento.
- Insulte, denigre, amedrente o ejerza cualquier acto de violencia contra el personal de la OSNE.
- Utilice los equipos del Centro de Intermediación Laboral, para fines distintos a los previstos.
- Para finalizar, le informo que sus datos personales se incorporarán y tratarán únicamente con fines de registro, seguimiento, vinculación laboral, entrega de apoyos y control de la población atendida y beneficiada, en los sistemas de datos personales de los que la USNE es responsable y que se encuentran registrados ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).
- Los mismos podrán ser transmitidos entre sujetos obligados y a empleadores para fines de vinculación laboral. Dicha información podrá formar parte de los informes que se elaboren conforme a la normatividad aplicable, para el seguimiento de avances institucionales de la STPS.

¿Desea que lo inscriba?





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo IX.- Requisitos y recomendaciones para participar en una Feria de Empleo

Participar en una Feria de Empleo te puede proporcionar varias posibilidades en la búsqueda de una oportunidad laboral. A diferencia de acudir o tener una entrevista personal con un empleador, en ésta encontrarás diversas empresas que ofrecen distintas vacantes de manera simultánea. Es la oportunidad de establecer contacto con un mayor número de reclutadores. Existen requisitos y recomendaciones básicas para estos eventos y, además, detalles que pueden ayudarte a aprovechar al máximo la experiencia.

A continuación, te mencionamos algunos:

Requisitos:

Feria de empleo presencial:

- Acude en la hora, fecha y sede de la Feria especificado en tu comprobante de participación. Te sugerimos llegar un poco antes de empezar, así te evitaras filas y te dará tiempo de visitar más stands.
- Lleva el comprobante de participación y una identificación oficial para ingresar al evento sin ningún contratiempo.

Recomendaciones:

- Consulta las empresas que participarán y las vacantes que ofrecerán, en el sitio <https://ferias.empleo.gob.mx>. Revisa cuáles conoces y cuáles no.
- Investiga las empresas que no conozcas para saber si se adecuan a lo que buscas y si el perfil de las vacantes es compatible con el tuyo.
- Establece un orden de interés sobre las empresas que deseas visitar en el stand. En las grandes empresas, generalmente se forman filas largas de personas interesadas y si no cuentas con mucho tiempo, quizá no logres acudir al stand de todas las empresas que querías visitar.
- En la Feria podrás entregar tu currículum vitae a todas aquellas empresas en las que te gustaría trabajar, por lo que es aconsejable que, previo a que acudas, lo actualices y lleves varias copias.
- Prepara la ropa que vas a llevar y cuida tu higiene. Elige la adecuada. Tu ropa debe ser profesional, estar limpia y sin arrugas. Recuerda que establecerás contacto con quien quizá pueda contratarte.
- No te olvides de eliminar malos hábitos como: jugar con tu pelo, mascar chicle, moverse nerviosamente, balancearte, actuar de forma distraída, frotarte la nariz, etc.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

- No llegues a un stand e interrumpas una conversación: espera tu turno y se educado.
- Asegúrate de preguntar sobre el proceso de contratación con cada empresa.

Feria de empleo virtual:

Requisitos:

- Sé puntual para ingresar a la Feria de Empleo o la sesión virtual con los empleadores en la hora señalada. Eres el único responsable de la información que proporciones u omitas en la sesión en línea.
- Queda prohibido el uso de lenguaje ofensivo, publicaciones ofensivas, ataques personales o vocabulario inapropiado hacia las demás personas participantes, así como aquellos que inciten a comportamientos inapropiados.
- Por seguridad de los participantes, no se debe proporcionar información confidencial en el chat o en la entrevista virtual.
- Debes dirigirte siempre con respeto.
- Está prohibido colocar cualquier tipo de link o spam en el chat en línea.

Recomendaciones:

- Familiarízate en el manejo de la plataforma elegida para la entrevista con los empleadores. Algunas Ferias Virtuales de Empleo se llevan a cabo mediante las herramientas: zoom, google meet, Telmex y you tube, entre otras. Descarga con anterioridad la aplicación y practica para evitar pérdidas de tiempo durante la misma.
- Cuida tu vocabulario. Siempre sé respetuoso, amable y positivo con el empleador.
- Considera la iluminación y la acústica. Trata de buscar un lugar sin contraluz, tranquilo, donde el resto de los integrantes de tu hogar, ruidos molestos o tu mascota no te interrumpan o dificulten la comunicación.
- Cuida tu vestimenta, de tal manera que sea apropiada al igual que si estuvieras en una entrevista presencial con el empleador.
- Cuida tu lenguaje corporal. En un medio en el que predomina la imagen, es importante que no descuides tu postura. Evita estar recostado en tu cama o sillón y el uso excesivo de gestos frente a la cámara.
- Corroborar que todos los dispositivos (cámara, micrófono, batería) y tu conexión a Internet funcionen correctamente.





TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



SNE
SERVICIO NACIONAL
DE EMPLEO



Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo X.- Carta de envío al Área de Movilidad Laboral Interna Industrial y de Servicios



STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



SNE
SERVICIO NACIONAL
DE EMPLEO

SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

(NOMBRE DE LA ENTIDAD FEDERATIVA)

CARTA DE ENVÍO DE CANDIDATO AL SUBPROGRAMA DE MOVILIDAD LABORAL INTERNA INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS

FECHA _____

NOMBRE DEL COORDINADOR DEL ÁREA

PRESENTE

Por este medio me permito enviar a usted al (la): NOMBRE DEL BUSCADOR DE TRABAJO con folio de solicitud N. XXXXXX, teléfono XXXX y correo electrónico XXX, quién está interesado en conocer los perfiles de las vacantes del sector industrial y de servicios que demandan empleadores en otras entidades federativas para que, en caso de que cumpla con el perfil requerido, se le pueda apoyar, orientar y vincular con el empleador.

Agradeceré sea atendido y, en su caso, contactado, así como también proporcionar los resultados de la posible vinculación a la cuenta de correo XXX.

Atentamente

Consejero de Empleo





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo XI.- Entrevista para identificar el perfil ocupacional del buscador de trabajo

El propósito de la entrevista de trabajo en el SNE

Si bien diversos autores definen a la **entrevista** como una técnica utilizada para obtener información con un propósito definido, para el SNE implica mucho más, ya que está dirigida a identificar el perfil ocupacional de los BT para facilitar su inserción en el mercado laboral formal.

El perfil ocupacional es la guía para orientar la toma de decisiones del Consejero de Empleo a fin de ofrecer propuestas, y del buscador de empleo para aceptar ofertas, que permitan concretar una vinculación laboral exitosa.

Un perfil ocupacional hace referencia a las habilidades que un trabajador debe tener (o tiene) para ejercer eficientemente un puesto de trabajo.

La finalidad es identificar de manera general y en el menor tiempo posible los aspectos que describan las habilidades y aptitudes particulares del candidato para relacionarlos de manera congruente con las características de un puesto de trabajo. Por ejemplo: conocimiento de las tareas a desarrollar, facilidad en la expresión de mensajes, habilidad para relacionarse, aptitud para trabajar individualmente o en grupo.

De la cantidad y calidad de la información obtenida dependerá el éxito de los procesos de intermediación laboral que se realicen.

Aspectos que favorecen el desarrollo de una entrevista:

- Sintonía en el nivel de comunicación, que dé como resultado la adecuada transmisión-entendimiento de mensajes.
- Atención personalizada.
- Privacidad y confidencialidad.
- Trato respetuoso y amable.
- Ambiente positivo que genere adecuada relación entre los participantes de la entrevista.

Entrevista en el SNE

Entrevista abierta orientada a obtener información que resulte de utilidad para promover la inserción laboral del BT.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

El Consejero de Empleo debe guiar al entrevistado con preguntas abiertas y/o dirigidas, según el caso, para obtener la información relevante que ayude a identificar el perfil ocupacional del BT.

Entrevista de primera vez: En una primera atención, se realizará una entrevista orientada a identificar el perfil ocupacional del BT y posibles barreras a la inserción laboral. El tiempo estimado en función del propósito de la entrevista es de 20 minutos; sin embargo, debe proporcionarse el tiempo suficiente para que la persona pueda expresarse y el entrevistador valore la calidad de la información obtenida. La información que se busca estará en torno a la escolaridad, trayectoria laboral o actividades desempeñadas y condición actual de integridad física (motricidad) y sensorial (oído, vista; y comunicación).

La entrevista debe estar invariablemente relacionada al proceso de vinculación laboral y la información a obtener es relativa a:

- 1) **Escolaridad y/o capacitación recibida:** institucional o por experiencia. Motivos que generaron la suspensión de estudios.
- 2) **Trayectoria laboral:** último empleo y actividades que ha desempeñado, tiempo de permanencia en los empleos, motivo por el que suspendió las actividades. Actividades aprendidas durante el desempeño en los trabajos. Experiencia en manejo de herramientas, maquinaria, aparatos y utensilios, vehículos, tecnología. Experiencia con trato al público. Relaciones de mando y toma de decisiones. Ha desempeñado la misma actividad o actividades diversas. Tiene interés en cambiar de actividad o desea continuar desempeñando la misma actividad. No ha desempeñado actividad laboral formal. Periodo que ha permanecido sin desempeñar actividad laboral y motivo.
- 3) **Intereses y aptitudes:** para realizar actividades de atención a personas. Uso de maquinaria. Actividades de desplazamiento, sedentarias, repetitivas.
- 4) **Condición actual:** relacionada con la integridad física para realizar diversas actividades de movimiento y/o esfuerzo (facilitadores de desempeño), así como información relacionada con su condición visual y auditiva.
- 5) **Las limitaciones y restricciones (barreras)** también son parte importante de un perfil ocupacional, porque están directamente relacionadas con la prevención de riesgos para la persona durante el desempeño de las actividades. Nos referimos, por ejemplo, a evitar el uso de escalera portátil si la persona





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

padece epilepsia, rolar turnos o desempeñar actividades en turno nocturno si la persona está en tratamiento farmacológico por algún trastorno mental o epilepsia, el desplazamiento en superficies irregulares o con obstáculos si la persona presenta deficiencias visuales o en la motricidad.

Aspectos a valorar derivados de la información anterior:

- **Motivación:** Manifiesta gran interés en la búsqueda activa de empleo, aceptando propuestas y/o sugerencias que se le ofrecen.

Relega a un segundo plano la búsqueda activa de empleo anteponiendo otros intereses, como el cobro de prestaciones económicas y otros condicionantes de horario y ubicación.

- **Iniciativa:** Planifica un proyecto propio encaminado a la búsqueda activa de empleo y lleva a la práctica estrategias y acciones encaminadas a acceder o promocionar la ocupación de un puesto de trabajo.

Las acciones de búsqueda de empleo son escasas o no las lleva a la práctica. No tiene un proyecto propio para la búsqueda activa de empleo, adoptando una actitud pasiva sin plantear alternativas.

- **Responsabilidad:** Cumple con las acciones para la búsqueda activa de empleo. Facilita Información sobre actividades que realiza y Currículum Vitae.

No plantea estrategias adecuadas de búsqueda de empleo. No facilita suficiente información sobre actividades que realiza y no tiene actualización de sus datos y Currículum Vitae.

- **Flexibilidad:** Acepta nuevas situaciones que puedan plantearse en relación con los procesos de búsqueda activa de empleo o promoción en diversos puestos de trabajo relacionados con sus habilidades.

Plantea dificultades para aceptar propuestas en relación con la búsqueda activa de empleo o promoción en un puesto de trabajo, para aceptar diferentes ámbitos laborales, desempeñar otras ocupaciones (adecuadas a su perfil) de igual-inferior-superior categoría. Acepta solamente situaciones y/o condiciones muy similares a las anteriores en desempeño de actividades y puesto.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Análisis de la información obtenida a través de la entrevista.

El análisis de la información determina si el BT tiene posibilidades de empleabilidad de acuerdo a su perfil ocupacional y de acuerdo a las vacantes disponibles.

Resultado final de la entrevista: Conduce al Consejero de Empleo hacia la toma de decisión para el proceso de inserción laboral o recibir el apoyo a través de otros servicios de vinculación laboral al BT.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo XII.- Entrevista a profundidad

Se trata de BT que regresan en ocasión posterior y manifiestan no haber logrado la inserción laboral.

Primer nivel: la entrevista estará orientada a identificar las causas de rechazo del BT a las propuestas de trabajo, la no inserción laboral tras varias postulaciones, la falta de permanencia en un empleo, causas de salida que lo lleven a buscar nuevamente un trabajo, motivos por los cuales el BT acude en repetidas ocasiones a solicitar el apoyo para la vinculación laboral.

Segundo nivel: Una causa más para realizar una entrevista subsecuente es cuando el BT regresa porque no ha logrado la inserción laboral en las vacantes. Este nivel tiene el propósito de identificar posibles barreras personales del BT que estén afectando el proceso de inserción laboral, tales como: probables estados emocionales perturbadores, actitudes, motivaciones, temores, inseguridad, estados depresivos, irritabilidad, posible disminución de funciones. Se considera oportuno realizar una entrevista a profundidad/especializada y el propósito estará centrado en el motivo de su regreso, los resultados de la vinculación que se realizó previamente, y en los resultados de la canalización en alguno de los servicios, si fuera el caso.

En estos niveles, el tiempo estimado es variable y estará en función de la información a obtener: puede recopilarse la información de ambos niveles en una sesión de entrevista, y no necesariamente por separado, cuando en el primer nivel se identifica algún tipo de resistencia por parte del BT para aceptar las propuestas de inserción o vinculación a los servicios.

La entrevista también es una vía para identificar las posibles barreras que pudieran limitar el acceso de la persona al empleo, tales como vulnerabilidad generada por: falta de experiencia, bajo nivel de escolaridad, condición de edad, autonomía condicionada, situación de salud o discapacidad.

La observación es una herramienta a través de la cual también se obtiene información de la persona entrevistada:

- Establecimiento de contacto visual, tono de voz.
- Brinda respuestas congruentes o desvía el tema.
- Atención al diálogo.
- Control emocional, verborrea, soliloquio.
- Motivación o falta de entusiasmo en la persona.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

- Aspecto físico y aliño personal.
- Integridad física.

Algunos indicadores para probable derivación de buscadores de empleo a entrevista a profundidad:

- Renuencia a participar en el proceso.
- Actitudes intimidantes, de amenaza, de reto, de provocación, excesiva demanda de atención, exigencia.
- Poca tolerancia al turno, a la espera, al proceso.
- Volumen y tono alto de voz.
- Llanto, inquietud, aflicción, angustia, nerviosismo, ansiedad, desesperación, zozobra.
- Apatía, sin respuesta a la comunicación o estimulación verbal.
- Signos de adormecimiento, lentitud en las respuestas, en las ideas, en la comunicación, falta de atención a los estímulos, a la voz.
- Falta de conciencia.
- Mensajes confusos.
- Poca comprensión de lo que se le dice y/o de lo que se le solicita.
- Actitudes evasivas y/o respuestas muy concretas que no brinden adecuada y correspondiente la información solicitada.
- Actitudes agresivas o con falta de respeto.
- Convivencia inadecuada con las personas de su entorno mientras espera y/o permanece en la OSNE.

Puede apoyarse al entrevistado a través de respuestas sugeridas y/o papel y lápiz y/o señalamientos, otorgando al candidato el tiempo que requiera para aportar su información y aclarar dudas.

Para lograr la vinculación efectiva de la población objetivo es importante centrarse en las habilidades, capacidades e intereses de las personas y las posibles barreras.

Algunos aspectos del entrevistado, a observar y considerar en todos los casos, durante la entrevista:

- Desarrollo del lenguaje, si es articulado y con adecuada dicción de palabras, si se expresa con vocabulario concreto o amplio, si se comunica a través de monosílabos.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

- Percepción auditiva de mensajes orales, si solicita que se le repitan, si requiere acercarse o alinear alguno de los oídos en dirección a la emisión de voz.
- Características de los lentes que utiliza, si se acerca a corta distancia de los objetos y/o al escribir o realizar lectura.
- Posibles limitaciones físicas en miembros inferiores, miembros superiores, manos y dedos; calidad en la marcha (regular, claudicante, pasos cortos), flexión de rodillas al caminar o sentarse, si adopta la posición correspondiente en la silla, si existe dificultad al sentarse y/o incorporarse de la posición sedente.

Lo anterior con el propósito de obtener información que pudiera resultar en una posible barrera para el desempeño de actividades laborales en los puestos a sugerir.

Contención a buscadores de empleo en situación de crisis

También forma parte de la técnica de entrevista, adquirir nociones para actuar cuando la persona se muestra con falta de cooperación.

Toda persona que desempeñe el rol de entrevistador deberá adquirir conocimiento e información conveniente a responder oportunamente cuando se requiera solicitar el apoyo de otras personas (compañeros o autoridades de la OSNE, o familiares del usuario), del servicio médico o paramédico, o personal de seguridad, para intervenir en casos de riesgo o emergencia por crisis convulsivas por epilepsia, ansiedad y/o intolerancia, actitud insistente, grosera, agresiva, o por conductas fuera de contexto.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Anexo XIII.- Centro de Evaluación de Habilidades

El **Sistema de Muestras de Trabajo VALPAR** es un instrumento de evaluación de habilidades que hace posible identificar la forma en que una persona resuelve diferentes retos para dar como resultado su nivel de competencia en el desempeño de actividades relacionadas con el trabajo.

En los Centros de Evaluación de Habilidades para la Vinculación Laboral, del Servicio Nacional de Empleo, se realiza la identificación del Perfil Laboral a Buscadores de Trabajo con el propósito de ayudar en la toma de decisiones para su vinculación laboral hacia ofertas de trabajo.

Los motivos para que el Buscador de Trabajo sea atendido en el Centro de Evaluación están relacionados con alguna de las siguientes circunstancias o una combinación de ellas:

- i. Se requiere identificar el perfil laboral del BT, derivado de que en el momento actual no tiene un perfil identificable que promueva la vinculación laboral exitosa.
- ii. El BT solicita y/o requiere cambiar de actividades por interés propio, por exigencias circunstanciales, por limitaciones físicas o sensoriales. Ha permanecido sin desempeñar actividad laboral durante un periodo prolongado.
- iii. El BT no ha logrado insertarse en una vacante, tras varios envíos, porque rechaza las propuestas que se le ofrecen, refiere no haber sido aceptado por diversos empleadores, falta de permanencia en las ocupaciones, suspende el proceso de vinculación laboral propuesto por el Consejero de Empleo y regresa.

Referencias

Folgueiras Bertomeu, Pilar. La Entrevista / pfolgueiras@ub.edu
<https://docplayer.es/47775946-La-entrevista-pilar-folgueiras-bertomeu>

<https://entrevistadetrabajo.eu/>

Ortiz Cruz, Monserrat. Guía de Entrevista y Observación.
https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion

<http://blog.talentclue.com/los-6-tipos-de-entrevista-cual-es-la-mas-efectiva>

<https://www.soysocialya.com/entrevista-en-profundidad-y-observacion/>





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Poblete Ruiz, Manuel. Entrevista enfocada en competencias /
<https://es.scribd.com/doc/Entrevista-Enfocada-Sobre-Competencias>

Centro de Evaluación de Habilidades – entrevista para determinar plan de trabajo

Para entrevistar a una persona con discapacidad, el protocolo debe encaminarse a identificar y confirmar sus habilidades, capacidades e intereses, así como a obtener información de su condición actual para alinear las habilidades identificadas hacia los requerimientos de un puesto de trabajo.

Es importante que la persona que entrevista genere confianza, procurando ser receptiva, mantenga escucha activa y sea paciente, sobre todo en los casos en que el buscador de trabajo necesite más tiempo para expresarse. Si el buscador de trabajo se presenta acompañado, siempre deberá dirigirse a la persona con discapacidad y no al acompañante, la prioridad en la conversación la tiene el buscador de trabajo.

En todos los casos: Enfocarse en preguntas o planteamientos en positivo, buscando los puntos fuertes del entrevistado, poner el foco en las habilidades, competencias y situaciones de éxito de la persona, en lugar de sus limitaciones, cuidando que el buscador de trabajo esté comprendiendo bien la información proporcionada y que se estén aclarando sus dudas. Es importante utilizar todo el tiempo un lenguaje incluyente que considere en primer lugar a la persona, ya que la discapacidad es una característica o condición de la persona y ésta no la define. Se debe decir persona con discapacidad y a continuación el tipo de discapacidad o condición (visual, motriz, auditiva, de talla baja, etc.).

La entrevista se debe centrar en las capacidades, habilidades e intereses del buscador de trabajo y explorar sobre la discapacidad únicamente para identificar la barrera que pudiera presentar para su inserción a un empleo formal y para obtener un perfil que permita encontrar el puesto más adecuado a sus habilidades y capacidades, pero que no se vea afectado por su condición. Tomar en consideración que se trata de información sensible. En este sentido, tratar al buscador de trabajo con naturalidad y orientar la conversación hacia conocer: los antecedentes relacionados con la discapacidad; si utiliza auxiliares y/o medicamentos; cuándo inició la discapacidad y qué la originó; ayudas técnicas que requiere; diagnóstico médico recibido y cuándo (documento NO indispensable para brindar la atención); en qué instituciones ha recibido atención médica y si en el momento actual acude a tratamiento o rehabilitación; si está recibiendo





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

tratamiento farmacológico o terapia psicológica (por ejemplo: para control de epilepsia o alguna condición mental que lo requiera como ansiedad, depresión o esquizofrenia, entre otras); nivel de autonomía para realizar las actividades de la vida diaria (AVD) y en traslados. Adicionalmente, descartar y/o corroborar deficiencias y/o limitaciones en las otras funciones que pudieran estar asociadas a una probable discapacidad múltiple, Ejemplo: si es una persona sorda, indagar su condición visual y motriz. Esta información siempre en función de identificar las barreras que pudieran representar para su inserción a un empleo formal.

Para adecuar la entrevista a la condición que presente la persona que solicita empleo, es importante conocer algunas características de la discapacidad y/o condición que presenta actualmente; en este sentido, por tipo de discapacidad la entrevista estará dirigida a obtener la siguiente información:

- **Relacionadas con la discapacidad visual.**

En caso de que el entrevistado cuente con un perro guía, recordar que se trata de un perro de trabajo y no de una mascota, por lo que no se debe tocar ni acariciar. Si la persona ciega con perro guía llegara a solicitar ayuda, acercarse por el lado derecho, de modo que el perro guía quede a la izquierda.

Durante la entrevista se buscará aclarar si la capacidad visual está afectada en ambos ojos o solo en uno; si la disminución visual se corrige con el uso de lentes, si ha realizado cirugía para corregir alguna deficiencia y el resultado (favorable o no); si percibe visualmente los textos, los letreros, los objetos, los marcos de las puertas, los muebles, los escalones al bajar las escaleras; si el campo de visión abarca los laterales; si discrimina colores y el dinero; si recibió rehabilitación para personas ciegas y aprendió a usar bastón de guía (bastón blanco); si realiza por sí mismo actividades domésticas y/o prepara alimentos; si se traslada con autonomía en el entorno urbano; si aprendió escritura y lectura con sistema Braille o si hace uso de la computadora con sistema lector de pantalla (ejemplo: Jaws). Es conveniente observar la orientación de la persona al caminar y seguir instrucciones orales, para identificar si requiere apoyo en el momento y/o la autonomía que tiene en el traslado.

- **Relacionadas con la discapacidad auditiva.**

Realizar la entrevista directamente con la persona, asegurarse de mirarlo frente a frente y, en lo posible, dadas las medidas sanitarias por el covid-19, no se cubra la boca cuando hable (se recomienda utilizar careta o cubrebocas transparente), ya





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

que la persona pudiera manejar la lectura de labios o identificar las gesticulaciones; mantener comunicación con lenguaje oral y, si se requiere, apoyarse con palabras escritas. No hablar como si la persona tuviera dificultades para expresarse; no levantar la voz. En muchos casos, elevar el volumen de voz no hace la diferencia.

Se debe averiguar si la capacidad auditiva afecta ambos oídos; si mejora con auxiliar auditivo; si escucha a través del teléfono. Si requiere que se le hable con tono de voz alto y si acostumbra utilizar volumen alto en aparatos como la televisión y la radio; si discrimina sonidos de una habitación a otra o las voces detrás de la persona; si desarrolló lenguaje oracional (y resulta comprensible); si puede entender mensajes orales a través de lectura de labios, transmitir y/o entender mensajes a través de escritura o si se comunica mediante la Lengua de Señas Mexicana (LSM). Si se requiere, puede complementar la información con apoyo de la persona que lo acompañe y obtener información de su condición visual y motriz actual.

- **Relacionadas con la discapacidad motriz.**

No manipular las ayudas técnicas que utilice la persona (silla de ruedas, muletas, bastones, etc.), a menos de que lo solicite. Cuando hable de pie con una persona que está en silla de ruedas o con muletas por más de unos cuantos minutos, es recomendable sentarse para estar a la altura de los ojos de la persona.

Identificar las estructuras afectadas, con relación a los empleos y puestos de trabajo de su interés y posibilidades en otros puestos de trabajo acordes a su potencial (miembros inferiores, miembros superiores, manos, dedos, columna); ayudas técnicas que requiere y/o uso de prótesis; la deficiencia en la estructura o en la función; puede adoptar o permanecer en posición de pie sin requerir apoyos; puede caminar, subir y bajar escaleras; puede adoptar diferentes rangos corporales (agacharse, hincarse); puede flexionar y extender rodillas y tobillos; puede realizar la extensión completa de miembros superiores (brazos) hacia el frente, arriba y laterales; flexión, extensión y movimiento independiente en los dedos; puede cargar y/o realizar esfuerzo físico; tiene fuerza en miembros superiores y manos para sujetar objetos con peso mediano (una jarra de agua, por ejemplo); si la predominancia manual es diestra o zurda (anterior o posterior a la discapacidad).

- **Relacionadas con la discapacidad intelectual y mental.**

Prestar total atención a la persona entrevistada. En lugar de corregirle, animarlo a continuar sin mostrar inquietud. Formular preguntas que requieran respuestas cortas o un movimiento de cabeza. Identificar su capacidad para adaptarse a un





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

ambiente laboral con autonomía. A continuación, se hace la diferencia de cada una de ellas:

Las deficiencias intelectuales. Se refieren a una alteración en el desarrollo del ser humano caracterizada por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en las conductas adaptativas y que se evidencian antes de los 18 años de edad. Al realizar la entrevista, brindarle tiempo para que se exprese y si es oportuno, apoyarle con respuestas sugeridas utilizando frases concisas, cortas y claras. Identificar su nivel de comunicación oral (lenguaje fluido, frases, a nivel de palabras). Preguntar respecto a su interés y gusto en la participación grupal y social; si ha aprendido rutas y se traslada con autonomía (orientación); si aprendió a leer y escribir (desarrollo de la lectoescritura); si aprendió a contar y resolver operaciones aritméticas (concepto de número y cantidad); si hace uso del dinero; si requiere apoyo de otra persona para realizar las actividades de la vida diaria (relacionadas con el aseo, vestirse, habilidades manuales de coordinación). Es fundamental identificar sus habilidades a nivel de conductas adaptativas que son básicas en su funcionamiento cotidiano.

Si se requiere, puede complementar la información con apoyo del familiar o persona que le acompañe. En este caso, solicitar información respecto a si recibió estimulación temprana, terapia de psicomotricidad y de lenguaje; el nivel de autonomía, hábitos y conductas establecidas, encaminada esta información a identificar su capacidad de adaptación al ámbito laboral de manera independiente. En entornos inclusivos, las personas con discapacidad intelectual pueden desarrollar muchas habilidades ya que su limitación no depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. Si se logra un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades, y por ello, su discapacidad parecerá menor.

Los trastornos mentales o discapacidad psicosocial. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la discapacidad psicosocial se refiere a las “personas con diagnóstico de trastorno mental que han sufrido los efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión. Preguntar a la persona el diagnóstico médico que recibió. Algunas disfunciones mentales asociadas a la discapacidad psicosocial son: Depresión, Trastorno de ansiedad, Psicosis, Trastorno bipolar, Esquizofrenia, Trastorno esquizo-afectivo, Trastorno dual.

Durante la entrevista preguntar la edad en la que recibió el diagnóstico médico, si recibe tratamiento farmacológico y si lo administra con apego, si mantiene seguimiento médico de tipo psiquiátrico, si ha requerido internamientos y cuándo sucedió el último.





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

Considerando que son personas que pueden presentar conductas fuera de contexto, con la finalidad de identificar su capacidad para desempeñarse en el ámbito laboral de manera independiente, obtener información relativa a sus hábitos y conductas, su participación en ambientes laborales. Capacidad para desarrollar actividades bajo presión o por periodos prolongados, aptitud para desempeñar actividades repetitivas o variadas.

- **Relacionadas con trastornos de la comunicación.**

Hablar con normalidad, dando tiempo a que la persona se exprese a su ritmo, incluso que se apoye con textos escritos.

Este trastorno se refiere a la limitación para articular y/o emitir mensajes a través del habla, con deficiencias importantes en la articulación y/o dicción de palabras. No está asociado a déficit generalizado del desarrollo psicomotriz, déficit sensorial (auditivo), o enfermedad neurológica (parálisis facial). Es la dificultad para transmitir algo usando el habla, la escritura o incluso gestos; pueden ser de lenguaje (receptivo y expresivo), de los sonidos del habla (Fonológico), de la fluidez (tartamudeo), entre otros.

En estos casos obtener información relativa a las formas alternativas que utiliza para comunicarse, si recibió terapia de lengua de señas, etc.

- **Relacionadas con las Enfermedades Discapacitantes.**

Cuando el buscador de trabajo ha expresado que padece alguna enfermedad que limita de manera importante la función y/o su participación en el ámbito físico, social o laboral, por tratarse de enfermedades crónicas, degenerativas o progresivas, mismas que generalmente cuentan con diagnóstico médico (ejemplo: asma, diabetes, artritis, etc.), la entrevista debe estar encaminada a obtener información del diagnóstico médico recibido y tiempo de inicio; condiciones especiales que requiere para administrar tratamientos. Si mantiene seguimiento médico y apego en la administración de medicamentos. Contraindicaciones médicas que restringen el desempeño de algunas actividades o la permanencia en algunas áreas abiertas o cerradas, contacto con sustancias u objetos.

- **Relacionadas con las Personas Adultas Mayores.**

La entrevista se debe realizar como a cualquier otro buscador de trabajo y si durante la entrevista la persona expresa tener alguna discapacidad o enfermedad





Manual Operativo de la Consejería de Empleo

discapacitante se buscará obtener información de acuerdo a esta condición y el grado de la misma; como barrera que pudiera afectar la colocación en algún puesto de su interés y reorientarlo hacia otros, en donde pueda desarrollar sus habilidades y capacidades de acuerdo a su condición. El interés debe centrarse en el nivel de escolaridad y experiencia laboral; actividades de interés y habilidades ligadas para desempeñarlas; su condición física actual para realizar esfuerzo, condición visual y auditiva actual.

Nota final – En todos los casos y con el objetivo de ubicar a estos grupos de personas en un empleo, es información valiosa a considerar: su entusiasmo, afán de superación, la disciplina y esfuerzo que realizan de adaptación a las circunstancias, ya que juegan a favor de su inserción laboral.

