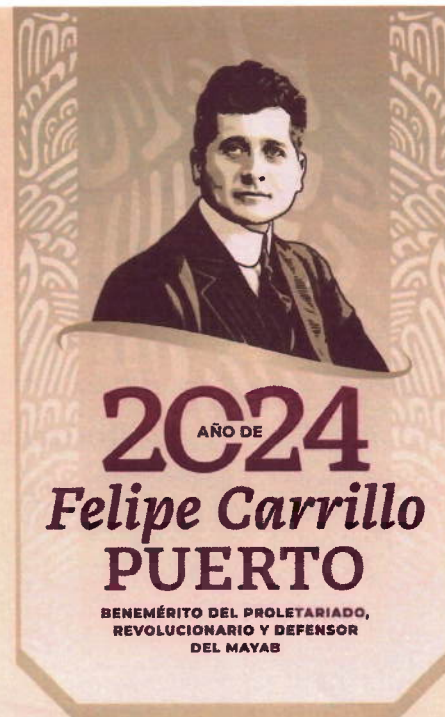


UNIDAD DEL SERVICIO
NACIONAL DE EMPLEO

DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN DEL
SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO



Manual Operativo de Consejería de Empleo

2024



TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



SNE

SERVICIO NACIONAL
DE EMPLEO



Autorización del Manual Operativo

Autorizó

Mtro. Donaciano Domínguez Espinosa
Jefe de la Unidad del Servicio Nacional de Empleo

Revisó

Mtro. Lucien Pedauga Lastra
Director General de Operación del SNE

Elaboró

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



Contenido

| | |
|---|----|
| Autorización del Manual Operativo | 2 |
| Glosario de términos..... | 4 |
| Fundamento legal | 7 |
| Introducción..... | 8 |
| Objetivo y alcance del Manual | 9 |
| Objetivos específicos | 9 |
| 1. Consejería de Empleo..... | 10 |
| 1.1. Definición y Objetivos..... | 10 |
| 2. Atención de la Consejería de Empleo | 11 |
| 2.1. Recepción a la Persona Buscadora de Trabajo en la Consejería de Empleo | 11 |
| 2.1.1. Presencial | 11 |
| 2.2. Entrevista e identificación de perfil ocupacional | 12 |
| 2.3. Identificación de vacantes acordes al perfil ocupacional de la persona buscadora de trabajo y generación de cita con el empleador..... | 13 |
| 2.4. Ofrecimiento de vacantes en ocupaciones alternas..... | 14 |
| 2.5. Invitación a participar en Ferias de Empleo | 15 |
| 3. Atención de la Consejería de Empleo para entrevista a profundidad | 16 |
| 3.1. Recepción de la Persona Buscadora de Trabajo | 16 |
| 3.2. Entrevista a profundidad..... | 16 |
| 3.3. Vinculación a los diferentes tipos de intervenciones del SNE | 17 |
| 3.3.1. Vinculación a Talleres para Personas Buscadoras de Empleo | 17 |
| 3.3.2. Envío al Centro de Evaluación de Habilidades | 18 |
| 4. Seguimiento a corto plazo a las Personas Buscadoras de Trabajo..... | 20 |
| 5. Coordinación con el área de Concertación Empresarial | 21 |
| 6. Anexos..... | 22 |
| XIII. Mapa del Servicio de Consejería de Empleo | 56 |





Glosario de términos

Acción. - Todo aquel evento asociado a intermediación laboral, movilidad laboral interna o externa, apoyo para contingencias laborales, así como consejeros laborales, ferias de empleo, u otro concepto que implique el ejercicio de recursos del Programa de Apoyo al Empleo, registrado por alguna oficina del SNE de las entidades federativas o por la Unidad del Servicio Nacional de Empleo, que, al ser validado por esta última, queda comprometido en el sistema informático del Programa de Apoyo al Empleo.

CEH.- Centro de Evaluación de Habilidades.

CURP. - Clave Única de Registro de Población. Incluye la Constancia Temporal de la Clave Única de Registro de Población para Personas Mexicanas Repatriadas, que expide el Registro Nacional de Población.

Coordinador de Vinculación Laboral (CVL). – Persona encargada de coordinar y supervisar las actividades de los consejeros de empleo y de inclusión laboral que brindan los servicios de Bolsa de Trabajo, Talleres para Buscadores de Empleo y Ferias de Empleo.

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.

DGOSNE.- Dirección General de Operación del Servicio Nacional de Empleo.

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.

Ferias de Empleo. -Eventos de reclutamiento y selección presenciales o virtuales, promovidos por el Servicio Nacional de Empleo que responden a las necesidades del mercado laboral, a fin de propiciar una vinculación directa y masiva entre empleadores y personas buscadoras de trabajo, para agilizar e incrementar las posibilidades de inserción laboral de estas últimas. Se realizan con recursos del Programa de Apoyo al Empleo que podrán ser complementados con presupuesto de las entidades federativas, apoyos en especie de los gobiernos municipales y otros organismos

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; de ser el caso será válida cualquiera de las siguientes: Constancia de solicitud de condición de refugiado; Constancia de condición de refugiado; Tarjeta de visitante por razones humanitarias; Tarjeta de residente temporal o permanente; o Tarjeta de trabajador fronterizo.

Mercado Laboral. - Donde converge la oferta de Personas Buscadoras de Trabajo y la demanda de trabajo de las empresas.

Oficina del Servicio Nacional de Empleo (OSNE). - 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 de la Persona Buscadora de Trabajo, con el propósito de destacar sus potencialidades para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.

Perfil Ocupacional. - Es la descripción de las habilidades que una persona trabajadora debe tener (o tiene) para ejercer eficientemente un puesto de trabajo.

Persona Buscadora de Trabajo (PBT). - Persona que busca activamente un empleo remunerado, debido a que se encuentra desocupada, o que, aun estándolo, desea un segundo empleo o mejorar el que tiene.

Persona Concertadora Empresarial. - Persona adscrita a las Oficinas del Servicio Nacional de Empleo, encargada de asesorar y orientar a los empleadores, para identificar sus necesidades de recursos humanos, perfilar y promover sus vacantes, así como postular a personas buscadoras de trabajo para su ocupación.

Persona Consejera de Empleo. - Persona adscrita a las Oficinas del Servicio Nacional de Empleo, encargada de asesorar y orientar a las personas buscadoras de trabajo para facilitar su inserción en un empleo formal.

Persona Postulada. - Persona buscadora de trabajo que se propone a sí misma o es propuesta por una persona Consejera Laboral, para ocupar un puesto de trabajo vacante, debido a que cuenta con el perfil laboral que se requiere para este.

Plazas de Trabajo. - Número de lugares disponibles para una vacante 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. – Servicio a distancia que funciona a través de internet las 24 horas del día, los 365 días del año, en la dirección electrónica <https://www.empleo.gob.mx>; que facilita la vinculación laboral y pone a disposición de las Personas Buscadoras de Trabajo, de Empleadores y de la ciudadanía.

Programa Jóvenes Construyendo el Futuro (PJCF). - Programa a cargo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través de la Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral, que vincula a personas de entre 18 y 29 años, que no estudian y no trabajan, con empresas, talleres, instituciones o negocios donde desarrollan o fortalecen hábitos laborales y competencias técnicas para incrementar sus posibilidades de empleabilidad a futuro.

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

TPBE. - Taller para Personas Buscadoras de Empleo

SIFE. - Sistema de Información de Ferias de Empleo.

SILAP. - Sistema de Intermediación Laboral para Atención Personalizada.

SNE. - Servicio Nacional de Empleo

USNE. - Unidad del Servicio Nacional de Empleo.

Valpar. - Técnica especializada compuesta por un sistema de muestras de trabajo, con las cuales se evalúan diferentes habilidades y aptitudes de las personas y que ayuda a determinar con objetividad el desempeño que mostrarán en un trabajo determinado



Fundamento legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 05-02-1917 y sus reformas.
- Ley Federal del Trabajo
D.O.F. 01-04-1970 y sus reformas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
D.O.F. 11-06-2003 y sus reformas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 09-05-2016 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo
D.O.F. 04-08-1994 y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
D.O.F. 18-07-2016 y sus reformas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 04-05-2015 y sus reformas.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos
Obligados
D.O.F. 26-01-2017.
- Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social
D.O.F. 23-08-2019 y su reforma DOF 05-06-2023.
- Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo
D.O.F. 28-12-2023.



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 (PAE), el cual tiene como propósito ayudar a solucionar las dificultades que enfrentan las personas buscadoras de trabajo y los empleadores para articularse en el mercado laboral, tales como: deficiente promoción de las vacantes existentes y de las personas buscadoras de trabajo disponibles, y la brecha entre las competencias laborales requeridas por las vacantes y las ofrecidas por las personas candidatas a un puesto de trabajo. El SNE 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 las personas buscadoras de trabajo, priorizando a aquellas que enfrentan barreras para su inserción laboral.

La Coordinación de Vinculación Laboral de las Oficinas del SNE 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 las PBT para su vinculación a vacantes, y la Concertación Empresarial, que proporciona 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 las PBT que enfrentan mayores barreras para su incorporación en el mercado laboral. Estas dos áreas deben trabajar coordinadas para responder eficazmente a las necesidades de empleadores y de personas interesadas en ocupar un puesto de trabajo, y promover la igualdad de oportunidades para personas con menor nivel de empleabilidad y apoyar los procesos de reclutamiento de empresas con menores capacidades de gestión de sus recursos humanos.

Por lo anterior, se necesita trabajar conjuntamente mediante el intercambio permanente de información del mercado laboral, de las ofertas de empleo que requieran cubrirse y de las personas candidatas idóneas para cubrirlas; perfilando las vacantes según competencias y habilidades requeridas por el empleador y definiendo los perfiles ocupacionales de las personas buscadoras de trabajo según los conocimientos, actitudes, preferencias vocacionales, expectativas, trayectoria laboral y, en caso de necesidad, evaluación de habilidades especializadas. La Consejería de Empleo y la Concertación Empresarial deberán hacer un seguimiento eficaz y oportuno de los postulados y las ofertas de trabajo respectivamente.



Realizar emparejamientos (*matching*) adecuados entre personas buscadoras 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 SNE y el mecanismo que facilite a las personas buscadoras de trabajo una inserción laboral formal y estable que les posibilite tener aumentos en la productividad, trayectorias laborales ascendentes y mejores ingresos.

Es importante destacar que el SNE cuenta con modalidades y servicios auxiliares, complementarios a la Bolsa de Trabajo, para favorecer la inserción laboral de las personas buscadoras de trabajo como son: Ferias de Empleo, Portal del Empleo y Talleres para Personas Buscadoras de Empleo (TPBE).

Objetivo y alcance del Manual

El presente Manual Operativo es un documento normativo dirigido al personal de las OSNE, en particular al que está adscrito a 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 Subprograma de Intermediación Laboral en la modalidad Bolsa de Trabajo.

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 que opera el Subprograma de Intermediación Laboral en la modalidad Bolsa de Trabajo deberá ser consultado con la USNE, a fin de revisar, resolver y orientar a la OSNE en el caso específico.

Objetivos específicos

- Servir como documento de orientación e instructivo para la Consejería de Empleo en las OSNE, encargada de la atención a las Personas Buscadoras de Trabajo a través del Subprograma Intermediación Laboral en la modalidad Bolsa de Trabajo, para facilitar el desempeño de sus funciones.
- Estandarizar la atención otorgada a las personas buscadoras de trabajo y asegurar una alta calidad en el servicio prestado por todas las OSNE.



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 en el área de Consejería de Empleo y consiste en una atención personalizada y especializada a las personas buscadoras de trabajo que acuden a las OSNE con necesidades de inserción laboral. El eje principal de atención está dirigido a aquellas 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 la persona que solicita el servicio para identificar sus competencias laborales y acercarla a las mejores opciones de ocupación.

Objetivo general

Orientar y facilitar la vinculación de las personas buscadoras de trabajo con edad de 18 años y más 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 aquellas que enfrentan barreras de acceso al empleo.

Objetivos específicos

- Vincular a las personas buscadoras de empleo con las opciones de empleo que más les convenga de acuerdo con su perfil ocupacional.
- Impulsar de manera prioritaria la vinculación laboral de las personas en situación de vulnerabilidad.
- Promover la integración en el mercado laboral de personas jóvenes egresadas del PJCF que deseen trabajar en un empleo formal.
- Proporcionar asesoría y orientación personalizada a las personas buscadoras de trabajo para canalizarlas a opciones de capacitación que les permitan fortalecer sus competencias laborales y contratarse en un puesto de trabajo.
- Apoyar a las personas que buscan empleo 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.



- Proporcionar conocimientos y herramientas a las personas buscadoras de trabajo 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 seguimiento personalizado a las personas postuladas para verificar si fueron o no contratadas y, en su caso, ofrecerles nuevas alternativas que faciliten su integración laboral.

2. Atención de la Consejería de Empleo

2.1. Recepción a la Persona Buscadora de Trabajo en la Consejería de Empleo

2.1.1. Presencial

Nota importante:

Para poder proporcionar el servicio y de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la PBT deberá estar informada sobre los fines para los cuales se recabarán sus datos personales y el tratamiento que se dará a los mismos, manifestando su consentimiento tácito o expreso.

El área de Consejería de Empleo recibe a la PBT conforme al Protocolo de bienvenida (Anexo I) e identifica si ya se encuentra registrada en el Portal del Empleo. De no ser el caso, apoya en su registro.

Si la PBT acude acompañada y, la Consejería de Empleo lo considera conveniente, puede solicitar al acompañante que proporcione la información que no sea posible obtener de la propia persona solicitante, debido a que no la posea, presente limitaciones importantes para comunicarse y/o los mensajes sean incomprensibles. En este caso, el personal de la Consejería de Empleo debe anotar en el campo de informe de atención del SILAP el nombre completo del acompañante y su parentesco con la PBT.

El personal del área de Consejería de Empleo ingresa en el SILAP para:

Confirmar con la persona atendida la CURP o correo electrónico y accede a la información para gestionar su perfil ocupacional.



Revisar en la opción CV de la PBT, todos los campos del registro y verifica que la información esté completa y sea congruente. De ser necesario, hace modificaciones a la información.

Revisar si la persona buscadora de trabajo ha recibido con anterioridad servicios del SNE, para determinar si se requiere una entrevista para identificar el perfil ocupacional, es egresada del PJCF, o bien, se debe realizar una entrevista a profundidad. En este último caso, se hará especial énfasis en verificar la información obtenida de las entrevistas realizadas con anterioridad.

2.2. Entrevista e identificación de perfil ocupacional

Inicia una entrevista orientada a identificar el perfil ocupacional de la PBT y posibles barreras a su 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. 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 realizar otras diferentes a las solicitadas. Si se tratase de una persona egresada del PJCF, se deberá indagar sobre el área en la que se capacitó y las herramientas y habilidades que adquirió durante este proceso, así como también su expectativa laboral.

Durante la entrevista, complementa en el SILAP la información que va recabando (Anexos II y IX), 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 tiempo estimado de la entrevista para perfilamiento es de 15 a 20 minutos; sin embargo, debe darse oportunidad a que la PBT pueda expresarse a fin de valorar la calidad de la información obtenida.

Realiza el análisis de la información obtenida para identificar el perfil ocupacional de la PBT y ofrece, como parte de este servicio:

- Identificación de vacantes y generación de cita con empleador



- Invitación a participar en ferias de empleo
- Vinculación a otros servicios auxiliares del SNE para la persona buscadora de trabajo:
 - Talleres para Personas Buscadoras de Empleo
 - Centro de Evaluación de Habilidades (XIII) o,
 - Una cita para volver a la OSNE
- Consultar constantemente el Portal del Empleo en el sitio: www.empleo.gob.mx

Si se han identificado barreras personales que interfieren en la inserción laboral, o no se cuenta con un perfil ocupacional definido, debe sugerirle a la PBT acudir al Centro de Evaluación de Habilidades con el propósito de identificar alternativas de ocupación conforme al Protocolo de atención (Anexo III).

Si la PBT acepta, se le genera la cita para ser atendido por el personal evaluador en el Centro de Evaluación de Habilidades (CEH), y le informa sobre el lugar, fecha y hora en la que debe acudir, con la recomendación de presentarse al menos 15 minutos antes de la hora señalada. Por último, le envía un correo electrónico confirmando fecha, hora y lugar de la cita. Si no acepta, se le da la opción de ser enviado con un aliado institucional del SNE para su atención.

Registra en el apartado “informe de atención” del SILAP, los resultados de la entrevista.

2.3. Identificación de vacantes acordes al perfil ocupacional de la persona buscadora de trabajo y generación de cita con el empleador

El personal del área de Consejería de Empleo identifica las vacantes sugeridas por el SILAP y que son acordes al perfil laboral de la PBT, utilizando palabras clave y ubicaciones específicas.

Del resultado obtenido, le presenta a la PBT un máximo de tres ofertas, que correspondan a aquellas que cuentan con el mayor grado de compatibilidad, así como la información de éstas: nombre del empleador, breve descripción del giro o actividad de la empresa, domicilio, puesto, funciones, horario de trabajo, prestaciones y sueldo.

Si la PBT acepta alguna de las vacantes ofertadas, el personal del área de Consejería de Empleo 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 la persona postulada sea enviada a una opción ya ocupada.

Si la vacante aún no se ha cubierto, postula a la PBT a través del SILAP y agenda cita con el empleador, mencionándole el nombre de la persona postulada, el puesto para el que fue preseleccionada, así como también que, al momento de presentarse, le mostrará la “Carta de Presentación de Candidato” (Anexo IV), que se hace llegar al correo electrónico de la PBT registrada en el SILAP, pudiendo ser acompañada por el Currículum Vitae (Anexo V), con la cual se constata que es enviada por la OSNE y le reitera la importancia de informar los resultados del envío. Finalmente, al empleador se le notifica que los datos de la persona postulada le llegarán al correo electrónico que registró en el sistema.

El personal del área de Consejería de Empleo registra en el SILAP los resultados de la entrevista en el informe de atención, así como la vinculación a la vacante.

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

Si se identifica que las ofertas de empleo ya han sido cubiertas, actualiza dicha información en el SILAP y realiza una nueva búsqueda para identificar otras opciones. En caso de que no se cuente con más en el SILAP, procederá conforme se describe en el siguiente numeral.

2.4. Ofrecimiento de vacantes en ocupaciones alternas

El personal del área de Consejería de Empleo, utilizando palabras clave y ubicaciones específicas, realiza una búsqueda en el SILAP para identificar las opciones aproximadas al perfil ocupacional de la PBT y las ofrece. Para esto, podrá apoyarse en las herramientas de perfilamiento y/o Centro de Evaluación de Habilidades.

Le presenta un máximo de tres vacantes, y le proporciona los datos de contacto de cada una como son: nombre del empleador, domicilio; además de breve descripción del giro o actividad de la empresa, puesto, funciones, horario de trabajo, prestaciones y sueldo, entre otros.

Si la PBT acepta alguna de las vacantes ofertadas, el personal del área de Consejería de Empleo 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 de la persona postulada.



Si a la PBT no le interesan las vacantes propuestas, puede ofrecerle participar en una Feria de Empleo, conforme se describe en el numeral 2.5 y registra en el SILAP los resultados de la entrevista en el Informe de Atención.

2.5. Invitación a participar en Ferias de Empleo

El personal del área de Consejería de Empleo ingresa al listado de próximas ferias dentro del SILAP o al SIFE.

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.

Identifica si existe alguna Feria de Empleo presencial o virtual próxima, en la cual se promuevan vacantes preferentemente acordes al perfil ocupacional de la PBT. Si es el caso, se le invita a participar, conforme al Protocolo establecido (Anexo VII). Si la PBT acepta, se le 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.

Adicionalmente, envía al correo electrónico de la PBT, las recomendaciones para su asistencia y participación en el evento (Anexo VIII). En el caso 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 la PBT no está de acuerdo en participar o no existen Ferias de Empleo próximas a realizarse, se le invita a que acuda nuevamente a la esa oficina o programe una nueva cita para ser atendida de manera presencial a fin de consultar nuevas vacantes.

Por último, se le informa que es posible que sea contactada, de manera telefónica, para que acuda nuevamente a la OSNE, en caso de que ésta reciba ofertas de empleo acordes con su perfil ocupacional.

En caso de que la PBT no esté interesada en una nueva cita, se 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 de la PBT y finalmente se despide.

3. Atención de la Consejería de Empleo para entrevista a profundidad

3.1. Recepción de la Persona Buscadora de Trabajo

Recibe a la PBT que cuenta con historial de servicios previos, de acuerdo con el Protocolo de bienvenida (Anexo I).

Si la PBT acude acompañada (atención presencial) y el personal del área de Consejería de Empleo lo considera conveniente, puede solicitar a la persona acompañante que proporcione la información que no sea posible obtener de la propia PBT, debido a que no la posea, presente limitaciones importantes para comunicarse y/o los mensajes sean incomprensibles. En este caso, se debe anotar en el campo de informe de atención del SILAP, el nombre completo del acompañante y su parentesco con la PBT.

El personal del área de Consejería de Empleo ingresa al SILAP, confirma con la PBT, la CURP o correo electrónico y accede a la información para gestionar su perfil ocupacional.

Dentro del SILAP, en la opción CV de la PBT, se revisan todos los campos del registro y se verifica que la información esté completa y sea congruente. De ser el caso, se hacen modificaciones a la información.

3.2. Entrevista a profundidad

El personal del área de Consejería de Empleo ingresa al SILAP, confirma con la PBT (o su acompañante, de ser el caso), la CURP o correo electrónico y accede a la información de su perfil ocupacional.

Verifica en el SILAP, el historial de postulaciones que ha recibido de la OSNE y realiza entrevista a profundidad (Ver Anexo X) para indagar el motivo por el cual no ha sido contratada:

- 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. Este es el caso de estereotipos (creencias o juicios) por parte de los empleadores, ambientes y áreas laborales no incluyentes, falta de documentos oficiales, horarios de trabajo y rotación de turnos, oferta de trabajo precario (sin prestaciones y bajos salarios), falta de guarderías, falta de accesibilidad a los centros de trabajo.
- ✓ Barreras personales deficiencias en el perfil laboral o aspectos socioemocionales, como pueden ser: condición de maternidad, diagnósticos médicos, disminución de capacidades por edad, falta de procesos cognitivos (lecto-escritura y cálculo), falta de capacitación o de actualización de conocimientos, poca o nula experiencia laboral inseguridad personal, desconocimiento del idioma requerido en la vacante, entre otras.
- Necesita adquirir, fortalecer o reconvertir habilidades laborales para facilitar su inserción a un puesto de trabajo.

Revisa que el perfil ocupacional concuerde con la información obtenida durante la entrevista, realiza modificaciones en las competencias y barreras identificadas, actualiza el perfil ocupacional y registra los resultados de la entrevista en el informe de atención del SILAP.

3.3. Vinculación a los diferentes tipos de intervenciones del SNE

Después de realizada la entrevista a profundidad y de su resultado, se determina la intervención más adecuada para la PBT.

Si las causas de no contratación obedecen a factores externos, no atribuibles a la PBT, 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.) o Ferias de Empleo (numeral 2.5), registrando en el SILAP, además del resultado de la entrevista, los servicios ofrecidos y cuales fueron de su interés.

3.3.1. Vinculación a Talleres para Personas Buscadoras de Empleo

En el caso de que se determine que la PBT 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 TPBE, que puede ser presencial o virtual, explicándole en qué consiste y su duración.



Si la PBT acepta, se 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; le informa 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 a la PBT que, si desea participar, debe contar con un equipo de cómputo con cámara y micrófono integrado y acceso a internet.

Por último, le envía correo electrónico confirmando fecha, hora y lugar del taller en el que eligió participar (presencial) y, si se trata de un taller virtual, deberá incluir en dicho correo, la liga de acceso a la sesión en la cual se llevará a cabo el taller.

En caso de que la PBT 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) o invitación a participar en Ferias de Empleo (numeral 2.5).

3.3.2. Envío al Centro de Evaluación de Habilidades

Cuando se identifica que la PBT:

- 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.

Se recomienda a la PBT realizar una actualización de su perfil ocupacional a través del CEH, con el propósito de otorgarle alternativas de ocupación.

Si acepta, se verifica en el reporte de personas buscadoras de trabajo evaluadas si se le ha realizado alguna, y que además se encuentre en el periodo de vigencia (un año).

Si en el último año se le ha realizado alguna evaluación, indaga cuáles fueron los resultados posteriores a ésta: envío a vacantes, cursos de capacitación, si se presentó alguna discapacidad o rehabilitación física, médica o psiquiátrica que



podiera 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 a la PBT para canalizarla a opciones de vacantes que correspondan a sus habilidades.

Si no se ha realizado una evaluación con anterioridad o se requiere que se realice una nueva, el personal del área de Consejería de Empleo 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 los datos anteriores.

El personal del área de Consejería de Empleo envía, vía correo electrónico, al evaluador interno o externo, la información obtenida de la entrevista con la PBT. 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 la PBT no acepte acudir al CEH, 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), o invitación a participar en Ferias de Empleo (numeral 2.5).



4. Seguimiento a la colocación inmediata de las Personas Buscadoras de Trabajo

El personal del área de Consejería de Empleo avisa a la persona postulada que debe establecer comunicación telefónica o por correo electrónico con la OSNE entre los 3 a 5 días hábiles posteriores a su envío a una vacante, para informar sobre el resultado de la entrevista laboral con el empleador.

En el periodo señalado, la PBT establece contacto con el personal del área de la Consejería de Empleo para darle a conocer los resultados de su entrevista laboral y, a través de la gestión de su perfil, en el seguimiento a la colocación inmediata del SILAP, registra la etapa en la que se encuentra (contactado, entrevista, contratación y sin avance); la acción que se reporta (seguimiento, concluir el proceso) y el resultado (rechazado, contratado o continúa)

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

En los apartados de: situación que reporta el candidato respecto a esta oferta de empleo y observaciones del consejero, se deberán anotar las causas de rechazo o no colocación que manifestó la PBT y que 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

Deberá informarle que acuda nuevamente a la OSNE, a fin de ofrecerle nuevas ofertas de empleo, participar en una Feria de Empleo Virtual o Presencial, en su caso, la participación a un TPBE (presencial o a distancia). Si se identifica, a través del histórico de postulaciones registrado en el SILAP, que la PBT de manera recurrente no se presenta a las entrevistas de trabajo, o bien, a través de la información obtenida por el empleador se da a conocer que se presenta en una fecha diferente a la programada o proporciona información falsa, la OSNE, a través de la persona de Consejería de Empleo, le informa mediante correo o de forma presencial, que ya no será posible continuar proporcionándole el servicio.



Si mediante el seguimiento realizado, la PBT 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 al área de Concertación Empresarial mediante correo electrónico, así como también en las reuniones semanales (presenciales o virtuales) que se tengan con esta área, sobre aquellos empleadores y las vacantes que incurren en los supuestos anteriores, a fin de que se realice el seguimiento con los mismos.

En los casos en los que se registre una contratación (colocación) de una PBT, esta no deberá ser mayor a los tres meses posteriores a la fecha de postulación y estará en función de la duración del proceso de reclutamiento y selección que manifieste el empleador en el registro de la oferta.

5. Coordinación con el área de Concertación Empresarial

El CVL o Responsable de UR, establece un esquema de coordinación para la comunicación entre las áreas de Consejería de Empleo y Concertación Empresarial.

El área de Consejería de Empleo, mediante el esquema establecido, da a conocer aquellas vacantes que, conforme a los datos proporcionados por las PBT, 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 sistema.

La Concertación Empresarial, notifica mediante correo electrónico al CVL, las vacantes con necesidades inmediatas de contratación que hubiera detectado, para que la Consejería de Empleo las promueva entre las PBT. 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 personas candidatas con aliados estratégicos.

El CVL 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 personas buscadoras de trabajo y empleadores que permitan diseñar estrategias más eficientes de atención para ambas.

6. 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. - Curriculum Vitae

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

Anexo VII.- Protocolo de atención para derivar a las personas buscadoras de trabajo a una Feria de Empleo

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

Anexo IX.- Entrevista para identificar perfil ocupacional de personas buscadoras de trabajo

Anexo X.- Entrevista a profundidad

Anexo XI.- Centro de Evaluación de Habilidades

Anexo XII.- Intervención en Crisis

Anexo XIII.- Mapa del servicio de Consejería de Empleo



Anexo I.- Protocolo de bienvenida

1) *Para atención presencial:*

Buenos días/Buenas tardes, bienvenida(o) a la Oficina del SNE (nombre de la Unidad Regional o Módulo), mi nombre es (nombre y apellido de la persona consejera de empleo) y seré quien le apoye en su búsqueda de empleo.

Preguntarle su nombre a la PBT y como desea que se dirija hacia ella (nombre de pila, apellido o artículo (el, ella o elle).

Para atención vía telefónica o a distancia:

- (Saludo)
- Buenos días (Buenas tardes).
- Mi nombre es (XXX), soy Consejero (a) Laboral de la Oficina del SNE (XXX).

Preguntarle su nombre a la PBT y cómo desea que se dirija hacia ella (nombre de pila, apellido o artículo (el, ella o elle).

- 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 o bien, si no está registrada, le solicitará la información que se requiere para que le apoye en este proceso.
- 3) Finalmente le invitará a que, en caso de tener alguna duda, tenga la confianza para comentarla para que la persona consejera de empleo la aclare.





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 de la persona 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 la PBT 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 esta 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

¿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, se pueden realizar preguntas relacionadas con información específica que la PBT 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*).

Preguntas dirigidas a personas buscadoras de trabajo egresadas del programa Jóvenes Construyendo el Futuro con el propósito de identificar el desarrollo, las habilidades adquiridas y sus expectativas de trabajo:

¿Cuándo egresaste del PJCF?

¿Cuál es el área de capacitación en la que participaste?

¿Por qué elegiste esa actividad?

¿Resultó de tu interés?

¿Qué funciones aprendiste durante la capacitación?

¿Al terminar la capacitación, buscaste trabajo?

¿Qué respuesta has obtenido de las postulaciones que has realizado?

¿Has rechazado ofertas de trabajo?

¿Por qué?

¿Actualmente te interesa continuar desempeñando actividad/funciones similares?





Anexo III.- Protocolo de atención

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 CEH, en donde personas consejeras de empleo especializadas realizan un perfil integral, considerando las posibles barreras internas y/o externas de la PBT.

En los CEH se realiza una evaluación de desempeño de las PBT, 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.

¿Desea que le genere una cita?





Anexo IV.- Carta de presentación de la persona postulada

SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO
CARTA DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATOS

Fecha

Nombre de la empresa

Domicilio

Presente

Por este medio, me permito presentar a usted al (la): XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con folio de solicitud No. XXXXXXXX quién reúne los requisitos para ocupar el puesto de: XXXXXXXXXXXXX conforme a su requerimiento a esta Unidad del Servicio Nacional de Empleo. Medio de contacto TELÉFONO: XXXXXXXXXXXX CORREO ELECTRÓNICO: XXXXXXXXXXXX.

Con el propósito de servirle de la mejor manera posible, agradeceremos que, en caso de contratación, rechazo, sea tan amable de informarnos la decisión que tome respecto a esta candidatura, al TELÉFONO: XXXXXXXXX o CORREO ELECTRÓNICO: XXXXXXXXXXXX para actualizar la información.

Reciba un cordial saludo.

Atentamente

Consejero del Empleo





Anexo V. - Currículum Vitae



TÍTULO CV

FECHA

SEMBLANZA

Datos de Contacto

Experiencia Laboral

Puesto:

Fecha de ingreso:

Fecha de salida:

Funciones:

Salario neto mensual recibido:

Conocimientos o herramientas

Nombre:

Experiencia:

Estudios

Nivel académico:

Carrera o especialidad:

Situación académica:

Cursos, talleres, seminarios y diplomados

Nombre:

Escuela o institución:

¿Tienes documento probatorio?:

Idiomas

Idioma:

Nivel:

Competencias





Gustos, aficiones y habilidades

Expectativa Laboral

Expectativa salarial (neto):

Disponibilidad:

¿Por razones de trabajo puedes viajar?:

¿Puedes radicar en otra entidad?:

Dirección





Anexo VI. - Documentos que puede solicitar el empleador para contratación

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

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

Intégrelos con antelación en original y copia y sólo presente aquéllos que soliciten.

- **Acta de nacimiento:** este documento ayuda a certificar su identidad, nacional y edad, es el documento requerido por excelencia en diversos trámites a lo largo de su vida.
Puede 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. Actualícela en caso de ser necesario, o si la perdió puede consultar la oficina más cercana, así como concertar cita a través de la siguiente dirección: <https://listanominal.ine.mx/scpln/src/>.
- **CURP**, la puede 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 corresponder al último grado que indicó en su currículum, para solicitarlo puede acudir a la escuela en la que realizó sus estudios o en el área de control escolar que le corresponda http://www.controlescolar.sep.gob.mx/es/controlescolar/Control_Escolar (en caso de primaria y secundaria) y consulte 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, procure que no exceda de tres meses.
- **Constancia de situación fiscal**, este es necesario para el pago de impuestos con motivo de su actividad laboral, por lo que es mejor que lo tramite, puede 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 labore realice su alta en la seguridad social, solicítelo o consúltelo en la siguiente dirección: <http://www.imss.gob.mx/>.
- Cartilla militar, recuerde que en el caso de los varones mayores de 18 años es un documento obligatorio, si lo extravió puede 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 solicitarle 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 quienes cambian de empleo y cuentan con dicho crédito.

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





Anexo VII.- Protocolo de atención para derivar a las personas buscadoras de trabajo a una Feria de Empleo

Con base en el perfil y la expectativa laboral que nos compartan las personas buscadoras de empleo, se tiene la opción de canalizarlas a alguna próxima Feria de Empleo.

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 personas buscadoras 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 atendida 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 cumplidos al momento de su registro en el sistema.
- 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, 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 cuenta con registrado, recibir apoyo de la OSNE para hacerlo.
- Recibir protección de sus Datos Personales conforme a la normatividad aplicable.
- En la Feria de Empleo, recibir atención 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.

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.

Es importante que esté enterado de que la OSNE le negará el servicio cuando:

- Se identifique que proporciona 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.

Tras brindar la información antes descrita, se deberá confirmar con la PBT si desea ser inscrito en algún evento.





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

Participar en una Feria de Empleo le 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 encontrará 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 ayudarle a aprovechar al máximo la experiencia.

A continuación, le mencionamos algunos:

Requisitos:

Feria de empleo presencial:

- Acuda en la hora, fecha y sede de la Feria especificado en su comprobante de participación. Le sugerimos llegar un poco antes de empezar, así evitará filas y le dará tiempo de visitar más stands.
- Lleve el comprobante de participación y una identificación oficial para ingresar al evento sin ningún contratiempo.

Recomendaciones:

- Consulte las empresas que participarán y las vacantes que ofrecerán, en el Portal de Ferias de Empleo. Revise cuáles conoce y cuáles no.
- Investigue las empresas que no conozca para saber si se adecuan a lo que busca y si el perfil de las vacantes es compatible con el suyo.
- Establezca un orden de interés sobre las empresas que desea visitar en el stand. En las grandes empresas, generalmente se forman filas largas de personas interesadas y si no cuenta con mucho tiempo, quizá no logre acudir al stand de todas las empresas que quería visitar.
- En la Feria podrá entregar su currículum vitae a todas aquellas empresas en las que le gustaría trabajar, por lo que es aconsejable que, previo a que acuda, lo actualice y lleve varias copias.
- Prepare la ropa adecuada que va a llevar y cuide su higiene. Su ropa debe reflejar una imagen profesional, estar limpia y sin arrugas. Recuerde que establecerá contacto con quien quizá pueda contratarlo.
- No se olvide eliminar malos hábitos como: jugar con su pelo, mascar chicle, moverse nerviosamente, balancearse, actuar de forma distraída, frotarse la nariz, etc.



- No llegue a un stand e interrumpa una conversación: espere su turno y sea educado.
- Asegúrese de preguntar sobre el proceso de contratación con cada empresa.

Feria de empleo virtual:

Requisitos:

- Sea puntual para ingresar a la Feria de Empleo o la sesión virtual con los empleadores en la hora señalada. Es responsable de la información que proporcione u omita en la sesión en línea.
- En la aplicación, nómbrese por Nombre de Pila y Apellido. No utilice apodos o alias.
- 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 para las personas participantes, no se debe proporcionar información confidencial en el chat o en la entrevista virtual.
- Debe dirigirse siempre con respeto.
- Está prohibido colocar cualquier tipo de liga o spam en el chat en línea.

Recomendaciones:

- Familiarícese 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 YouTube, entre otras. Descargue con anterioridad la aplicación y practique para evitar pérdidas de tiempo durante la misma.
- Cuide su vocabulario. Siempre sea respetuoso, amable y positivo con el empleador.
- Considere la iluminación y la acústica. Trate de buscar un lugar sin contraluz, tranquilo, donde el resto de las personas integrantes de su hogar, ruidos molestos o su mascota no le interrumpan o dificulten la comunicación.
- Cuide su vestimenta, de tal manera que sea apropiada igual que si estuviera en una entrevista presencial con el empleador.
- Cuide su lenguaje corporal. En un medio en el que predomina la imagen, es importante que no descuide su postura. Evite estar recostado en su cama o sillón, así como el uso excesivo de gestos frente a la cámara.



- Corrobore que todos los dispositivos (cámara, micrófono, batería) y su conexión a Internet funcionen de manera correcta.





Anexo IX.- Entrevista para identificar perfil ocupacional de la persona buscadora de trabajo

El propósito de la entrevista de trabajo en el SNE

Diversos autores definen a la entrevista como una técnica utilizada para obtener información con un propósito definido. En ese sentido, las entrevistas realizadas en el SNE están dirigidas a identificar el perfil ocupacional de las PBT para facilitar su inserción en el mercado laboral formal.

El perfil ocupacional es la guía para orientar la toma de decisiones de quien entrevista a fin de ofrecer propuestas, y de la PBT para aceptar ofertas, que permitan concretar una vinculación laboral exitosa.

Un perfil ocupacional hace referencia a las habilidades que las personas trabajadoras deben tener (o tienen) 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 de la PBT 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 quienes participan en la entrevista.



Entrevista en el SNE

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

La persona Consejera de Empleo debe guiar a la persona entrevistada con preguntas abiertas y/o dirigidas, según el caso, para obtener la información relevante que ayude a identificar el perfil ocupacional de la PBT.

Entrevista de primera vez: En una primera atención, se realizará una entrevista orientada a identificar el perfil ocupacional de la PBT 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 quien entrevista 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 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 por 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.





Análisis de la información obtenida a través de la entrevista.

El análisis de la información determina si la PBT tiene posibilidades de empleabilidad de acuerdo con su perfil ocupacional a las vacantes disponibles.

Resultado final de la entrevista: Conduce a quien entrevistó, hacia la toma de decisión para el proceso de inserción laboral o para que la PBT reciba el apoyo a través de otros servicios de vinculación laboral.





Anexo X.- Entrevista a profundidad

Dirigida a PBT 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 de la PBT a las propuestas de trabajo, la no inserción laboral tras varias postulaciones, la falta de permanencia en un empleo, causas de salida que lo llevan a buscar nuevamente un trabajo, motivos por los cuales acude en repetidas ocasiones a solicitar el apoyo para la vinculación laboral.

Segundo nivel: Una causa más para realizar una entrevista subsecuente es cuando la PBT regresa porque no ha logrado la inserción laboral en las vacantes. Este nivel tiene el propósito de identificar posibles barreras personales 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 de la PBT 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.
- Aspecto físico y aliño personal.
- Integridad física.



Algunos indicadores para probable derivación de personas buscadoras de trabajo a entrevista a profundidad:

- Renuencia para 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 la información solicitada en forma adecuada y correspondiente.
- 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 a la persona entrevistada a través de respuestas sugeridas y/o papel y lápiz y/o señalamientos, otorgándole 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 de la persona entrevistada, 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.
- 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 personas buscadoras 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 con oportunidad 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. (Ver anexo XII)





Anexo XI.- 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 CEH para la Vinculación Laboral, del SNE, se realiza la identificación del Perfil Laboral a PBT con el propósito de ayudar en la toma de decisiones para su vinculación laboral hacia ofertas de trabajo.

Los motivos para que la PBT sea atendido en el CEH están relacionados con alguna de las siguientes circunstancias o una combinación de ellas:

- i. Se requiere identificar el perfil laboral de la PBT, derivado de que en el momento actual no tiene un perfil identificable que promueva la vinculación laboral exitosa.
- ii. La PBT 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. La PBT 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 la Consejería 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/>

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 la PBT necesite más tiempo para expresarse. Si la PBT se presenta acompañada, siempre deberá dirigirse a la persona con discapacidad y no al acompañante, la prioridad en la conversación la tiene la PBT.

En todos los casos: Enfocarse en preguntas o planteamientos en positivo, buscando los puntos fuertes de la persona entrevistada, poner el foco en las habilidades, competencias y situaciones de éxito de la persona, en lugar de sus limitaciones, cuidando que comprenda 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 de la PBT 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 a la PBT 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 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 la persona entrevistada 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 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 requiere 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 con 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 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. 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.

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 la PBT 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 otra PBT y si, durante esta, la persona expresa tener alguna discapacidad o enfermedad discapacitante se buscará obtener información de acuerdo con 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 para 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.



Anexo XII.- Atención a personas buscadoras de trabajo con base en los Principios de Primeros Auxilios Psicológicos.

Atención a personas buscadoras de trabajo con base en los Principios de Primeros Auxilios Psicológicos.

El objetivo general de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) está centrado en encontrar condiciones de mejora para las personas en alta vulnerabilidad como consecuencia del impacto psicosocial de vivencias y circunstancias adversas que han producido afectación en el ejercicio de sus derechos, en su condición de salud física y/o mental, en su condición de usos y costumbres de vida, y que se proyecta en su desarrollo productivo personal, familiar y social.

La técnica consiste en brindar acompañamiento a las personas, con un enfoque de integralidad para dar cobertura a sus necesidades particulares, desde una red de servicios de apoyo colaborativo.

Principios de los Primeros Auxilios Psicológicos:

- Reconocimiento de necesidades.
- Escucha responsable.
- Acción sin daño.
- Autocuidado.

Conceptos considerados en el desarrollo de los Primeros Auxilios Psicológicos.

Acción sin daño: Reconoce y dimensiona el poder de las acciones de ayuda y colaboración en la vida de las poblaciones en situación de vulnerabilidad, aceptando que las intervenciones que funcionan en un contexto no necesariamente son las adecuadas en otro.

Atención psicosocial: Es el proceso sistemático de acompañamiento personal, familiar y comunitario, que busca restablecer la integridad emocional de las personas, así como de sus redes sociales.

Autocuidado: Acciones que implican la propia responsabilidad en torno al cuidado en las diferentes dimensiones del ser humano.





Crisis: Un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas.

Cuidado: Una serie de acciones que tienen como objetivo cuidar del bienestar personal al tiempo que se trabaja para lograr el bienestar de otras personas.

Daño psicosocial: Es el impacto en la vida de la persona, en todas sus dimensiones y en su entorno, lo que implica un bloqueo o deterioro en el desarrollo personal, familiar y comunitario, a raíz de un evento particular, como por ejemplo el proceso migratorio.

Enfoque de participación: Implica involucrar a las personas en la toma de decisiones. Para ello es crucial brindar la información necesaria que les ayude a comprender la situación en la que se encuentran y buscar soluciones en conjunto.

Enfoque psicosocial: Comprende los comportamientos, emociones y pensamientos de las personas y los grupos, en el contexto social y cultural en el que se han desarrollado.

Impacto psicosocial: Efectos que un hecho determinado genera en el ámbito psicológico, familiar y social, como es la migración.

Primeros auxilios psicológicos (PAP): Respuesta humana de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y puede necesitar ayuda.

Principio de no revictimización: La revictimización se puede manifestar en actitudes que asumen las personas prestatarias de servicios, tales como descalificar a las personas, minimizar los hechos, mostrar falta de empatía, imponer decisiones que atañen a la vida de las personas y derivar a instituciones donde se les solicita la reiterada narración de los hechos y sucesos como parte del servicio ofrecido, lo que genera un aumento en el estrés psicológico.

Respuesta psicosocial: Conjunto de acciones que ponen al servicio todos los medios para mantener y recuperar el bienestar de la persona.

Riesgo psicosocial: Condiciones presentes en una situación que amenazan el bienestar psicológico y social de las personas, en forma individual y/o colectiva.

Vulnerabilidad: Reducción de la capacidad de una persona o un grupo de acceder a sus derechos humanos o enfrentar o recuperarse de una situación de explotación, abuso y/o violación a sus derechos.





Protocolo de atención en las Oficinas del Servicio Nacional de Empleo con enfoque de derechos humanos y acción sin daño.

El trabajo es un elemento fundamental en un proyecto de vida presente en función del futuro que quiere alcanzarse (OIM).

En el marco de los Primeros Auxilios Psicológicos, la intermediación laboral que se realiza en las Oficinas del Servicio Nacional de Empleo es una acción centrada en la recuperación psicosocial de las personas desempleadas y/o por iniciar la actividad laboral formal, conforme a derechos humanos.

A través del trabajo se recupera la confianza en su capacidades y habilidades, y se previene la exposición de las personas a circunstancias potenciales de abuso.

La atención que se brinda en las Oficinas del Servicio Nacional de Empleo a las personas buscadoras de trabajo, está determinada por la necesidad de inserción laboral.

Para ejercer este propósito, sin causar daño, cualquier intervención debe realizarse desde las particularidades y necesidades de cada persona. El personal del área de Consejería de Empleo deberá hacerlo a través de identificar y valorar las habilidades, intereses y competencias de quienes acuden a solicitar empleo, para sugerir un plan de acción que mejore la búsqueda efectiva de trabajo y fortalecimiento de sus habilidades para la inserción laboral exitosa.

En caso de detectar alguna circunstancia, fuera de la materia de competencia del Servicio Nacional de Empleo, y/o que pudiera poner en riesgo a la persona buscadora de trabajo, podrá brindarse orientación informada acerca de las instituciones y organizaciones con la competencia especializada para atender las necesidades identificadas.

Causas que derivan en una orientación informada en situaciones específicas al margen de los servicios propios del Servicio Nacional de Empleo:

- Falta la documentación indispensable para el registro y postulación en un empleo formal.
- Necesidades identificadas y que se encuentran al margen del contexto de búsqueda de empleo.
- Detección de casos en que la persona se encuentra en posible riesgo, o el personal de la Consejería de Empleo, o la institución, por amenazas o intimidación.



- Situación de crisis psicoemocional, conductas fuera de contexto o inusuales de las personas, en el contexto de búsqueda de empleo.
- Intimidación directa ejercida por alguna persona usuaria hacia el personal de la Consejería de Empleo.

Recomendaciones:

- Informar en todos los casos el objetivo de la atención y el alcance de nuestro servicio y competencia.
- Informar con veracidad los inconvenientes identificados que interfieren con el proceso de intermediación laboral, para prevenir que la persona genere falsas expectativas.
- En ningún caso, el personal de la Consejería de Empleo deberá juzgar, cuestionar las decisiones de las personas buscadoras de trabajo, confrontar, criticar, burlarse y obligarlas a decidir acciones con contra de su convicción.
- Evitar, en lo posible, que las personas profundicen en información personal sensible, al margen de la indispensable para el proceso de intermediación laboral y para la que no se tiene la competencia suficiente para atender sus necesidades con buenos resultados. En este sentido, la información y orientación que puede brindarse desde la Consejería de Empleo estará encaminada a orientar acerca de algunas vías para la solución de sus necesidades.
- Elaborar el Directorio de Servicios locales que conformarán la Red de Apoyo para sugerir la atención correspondiente a las necesidades detectadas y que no correspondan al objetivo de atención en el Servicio Nacional de Empleo.

Técnicas de autocuidado para las personas prestadoras de servicios público y las instituciones.

Los Primeros Auxilios Psicológicos consideran, de manera importante, la generación de estrategias de autocuidado personal e institucional en los servicios públicos, como medida preventiva al riesgo psicoemocional que puede derivarse de la atención a las personas en circunstancias de alta vulnerabilidad.

- Desde la institución, promover sesiones de intercambio entre los miembros del equipo de la Consejería de Empleo, para identificar mejores acciones de intervención en casos específicos y/o de crisis.



- Comunicación en equipo para dar respuesta a cualquier circunstancia eventual con el apoyo por parte de los integrantes de la Coordinación de Vinculación Laboral y/o de seguridad interna.
- Actualización en técnicas de actuación para los casos de personas en crisis.
- Practicar actividades que se ajusten a las aptitudes y gustos particulares, y que propositivamente conlleven el objetivo de relajar la tensión, como: ejercitación física, actividades al aire libre, convivencia social, disciplinas de coordinación, distracción, incluyendo la búsqueda de apoyo profesional, cuando así se requiera.

Glosario de Instituciones para Red de Apoyo.

CEAV: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

CNDH: Comisión Nacional de los Derechos Humanos,

CONAPRED: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación

CONADIC: Comisión Nacional contra las Adicciones

DIF: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

INJUVE: Instituto de la Juventud

INM: Instituto Nacional de Migración

INMUJERES: Instituto Nacional de las Mujeres

OIM: Organización Internacional para las Migraciones





Intervención a personas que se presentan en situación de crisis o se desarrolle durante su permanencia en las Oficinas del Servicio Nacional de Empleo.

Crisis: "un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo". (Slaikeu, 1996)

La intervención en crisis es la estrategia para responder al estado de desequilibrio psicoemocional que está presentando una persona, y que puede ser observable en conductas alteradas y fuera de contexto, demanda excesiva, actitud de intimidación o agresión y/o falta de respuesta a los estímulos, por referirnos a algunas de ellas solamente.

El objetivo es ayudar a la persona a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes de la crisis, la restauración del equilibrio emocional y una mejora en la reactivación de sus recursos.

En conjunción con la técnica de Primeros Auxilios Psicológicos, se enlistan algunas recomendaciones para facilitar la respuesta que el personal de la Consejería de Empleo puede dar sin ser necesariamente profesional de la salud mental:

- Procurar la capacitación y entrenamiento necesarios para ampliar los conocimientos en quienes busquen profesionalizar la práctica para asistir a una persona en situación de crisis manifiesta.
- Coordinación con el equipo de trabajo: identificar a quienes tengan conocimiento, habilidades y experiencia. Compartir al resto de los integrantes del equipo, información y prácticas de participación. Lo anterior, fortalecerá la reacción inmediata y eficaz del equipo.
- Con el propósito de lograr una intervención bien articulada, es recomendable tener conocimiento y ubicar al personal de asistencia médica y de seguridad que pueda participar en la respuesta a la emergencia o situación de crisis.
- En contexto del autocuidado personal, del grupo y de la institución, promovido por los Primeros Auxilios Psicológicos: es recomendable realizar el reconocimiento de nuestras habilidades y aptitudes para responder frente a una persona en crisis. De lo contrario, podemos incurrir en acción con daño.
- Presentarse frente a la persona conforme al protocolo de atención a personas buscadoras de trabajo.



- Aplicar medidas preventivas de cuidado durante la intervención a la persona en crisis: es recomendable propiciar la atención en ambiente separado del área común, mantener distancia considerable, no tocar a la persona, alejar objetos de riesgo, evitar distractores. El personal debe mantener la observación.

Bibliografía.

Crow, G.A. (1977). Crisis intervention: A social interaction approach. New York: Association Press

Datillio, F. & freman, A. (2000) Cognitive behavioral strategies in crisis intervention. (2°. ed.). New York: The Guilford Press

Escobar, A. (2003). Apoyo Psicosocial. Bogotá: Cruz Roja Colombiana Dirección General de Doctrina y Protección

García, J. C. (2003). Primeros auxilios psicológicos. Psicocentro, pp. 20-37. Recuperado de www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo_s.asp

Guía para la atención psicosocial a personas migrantes en Mesoamérica. - Organización Internacional para las Migraciones (OIM), 2018.

XIII. Mapa del Servicio de Consejería de Empleo





TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



SNE

SERVICIO NACIONAL
DE EMPLEO



2024
AÑO DE
Felipe Carrillo
PUERTO

BENEMÉRITO DEL PROLETARIADO,
REVOLUCIONARIO Y DEFENSOR
DEL MAYAB

