



STPS
SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



SNE
SERVICIO NACIONAL
DE EMPLEO

COORDINACIÓN GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

Lineamientos Generales del Servicio Nacional de Empleo por Teléfono SNETel



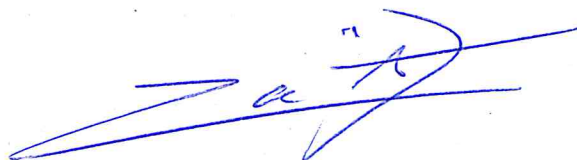
2019
ANIVERSARIO DE LA
EMILIANO ZAPATA

Autorizó



Dr. Ivico M. Ahumada Lobo
Coordinador General del Servicio Nacional de
Empleo

Revisó



Lic. Donaciano Domínguez Espinosa
Subcoordinador General del Servicio Nacional de
Empleo

Elaboró



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





Índice

PRESENTACIÓN.....	5
ANTECEDENTES.....	5
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	7
OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO (PAE).....	11
Servicio Nacional de Empleo por Teléfono (SNETEL).....	11
1. ¿Qué es SNETEL?.....	11
2. Servicios que ofrece SNETEL.....	12
3. Beneficios adicionales que brinda SNETEL.....	14
4. Esquema general de operación.....	15
5. Población objetivo de SNETel.....	15
6. Responsables.....	16
7. Periodicidad.....	17
8. Atención al usuario.....	18
Atención del requerimiento.....	18
A. Busco empleo.....	19
B. Deseo dar de alta (o dar de baja) una vacante.....	27
C. Información de subprogramas y/o servicios del SNE.....	36
D. Asesoría en el uso y navegación del Portal del Empleo.....	48
E. Apoyo en el registro a una Feria de Empleo.....	55
F. Programa de Jornaleros Agrícolas Temporales a Canadá PTAT.....	57
G. Interesado en vacantes del mecanismo de Movilidad Laboral al extranjero.....	61
H. Atención a quejas o sugerencias de los servicios del SNE.....	62



STPS

SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



SNE
SERVICIO NACIONAL
DE EMPLEO

**LINEAMIENTOS GENERALES DEL
SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO
POR TELÉFONO SNETEL**

I. Veracidad de ofertas de empleo en Estados Unidos y Canadá.....	64
J. Información no relacionada con el SNE	65
K. Programa de Jóvenes Construyendo el futuro (JCF)	66
L. Llamada cortada.....	67
M. Atención a Correo electrónico del Portal del Empleo.....	67
N. Tareas de promoción del SNE	68
O. Seguimiento y registro de la colocación.....	68
P. Calidad.....	69
Q. Encuestas	70



PRESENTACIÓN

El presente documento tiene como propósito dar a conocer al personal del Servicio Nacional de Empleo (SNE) y del centro de atención que atiende a los usuarios que se contactan a través del número telefónico 800´s del SNE por Teléfono, así como de la sección del chat, correo electrónico del Portal del Empleo (<https://www.gob.mx/empleo>) y WhatsApp, los lineamientos generales que guían la atención a las interacciones de sus usuarios, los cuales comprenden:

La atención y seguimiento a Buscadores de empleo, Empresas, Trabajadores agrícolas inscritos en el programa PTAT y público en general que se comunican al Centro de Atención del SNE por teléfono (CASNE).

Los requisitos a cubrir por parte del personal del CASNE encargados en la atención a los usuarios del SNE.

Los tiempos de atención necesarios en atender el requerimiento del usuario SNE, así como las características que debe observar la información que se incorpora al Sistema de Información destinado para tal fin.

- Apoyo a los usuarios del programa Jóvenes Construyendo el Futuro, en tanto se instrumenta un centro de atención destinado para tal fin.
- Los tiempos de atención para atender el requerimiento del usuario SNE, así como las características que debe observar la información que se incorpora al Sistema de Información destinado para tal fin.

ANTECEDENTES

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) tiene encomendada la función de proporcionar oportunidades de colocación a las personas que carecen de empleo. Para ello, funda (en 1978) e instruye al Servicio Nacional de Empleo (SNE) cubrir estas funciones, desarrollando e impulsando esquemas de vinculación laboral pertinentes y oportunos que den respuesta a las personas que estén en la búsqueda de una opción de empleo.

El Servicio Nacional de Empleo (SNE) tiene como principales objetivos:

- Facilitar la inserción de trabajadores a la actividad productiva y la oportuna vinculación entre oferentes y demandantes de mano de obra.



- Orientar y apoyar a los buscadores de trabajo en su calificación laboral a través de actividades de capacitación, que les permita su inserción en la actividad productiva.
- Auxiliar a las empresas en la búsqueda de candidatos para cubrir sus vacantes.

El SNE ha implementado servicios de atención (todos ellos de forma gratuita) que van desde la operación de Bolsas de trabajo hasta los esquemas de autoayuda basados en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIs), que permitan consolidar las acciones de vinculación laboral, dichos servicios son:

- Atención personalizada (Bolsas de Trabajo SNE, con más de 160 oficinas instaladas en las principales ciudades del país; Ferias de Empleo en la modalidad presencial).
- Atención a distancia (Portal del Empleo www.gob.mx/empleo y Portal Abriendo Espacios www.abriendoespacios.gob.mx, Ferias de Empleo en la modalidad virtual).
- Atención en línea (Chat), a través del Portal del Empleo.
- Atención Telefónica SNETel (a través de números sin costo para el usuario: 01 800 841 2020 Nacional y 1 877 496 2003 de Canadá a México).
- Envío de Mensajes (MSN) y WhatsApp.

El 22 de febrero de 2019 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo mediante el cual se establecen las Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo; en función con lo dispuesto en los artículos 16 y 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 75 y 77 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 1, 2, 4, 5 y 6, fracciones I y XIX del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; y artículos 26 y 27 del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2019.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de los presentes Procedimientos de operación y, de acuerdo a las Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo (PAE), se entenderá por:

Acción - Todo aquel evento de: capacitación, movilidad laboral, apoyo a iniciativas de ocupación por cuenta propia, contingencias laborales, Feria de Empleo, así como de servicios asociados a la operación, registrado por alguna oficina del Servicio Nacional de Empleo, de las entidades federativas validado por la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo en el sistema informático previsto esta última.

Agente – Persona que atiende las llamadas en un Centro de Contacto.

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

Beneficiario - Solicitante de empleo seleccionado que recibe apoyo económico o en especie.

Buscador de empleo - Persona que busca activamente un empleo o una ocupación productiva, debido a que se encuentra desocupada, o bien, que aun estando ocupada, dispone de tiempo para tener un segundo empleo o mejorar el que tiene.

Canales de comunicación – Medios para realizar la interacción con el usuario del CASNE: llamadas, Chat, Correo electrónico, redes sociales para geolocalización y aplicaciones de telefonía móvil como el WhatsApp.

Carta compromiso - Documento que elabora la Oficina del Servicio Nacional de Empleo de la entidad federativa donde se establecen los compromisos que deben cumplir los integrantes de la Iniciativa de Ocupación por Cuenta Propia, para impulsar y consolidar su operación.

CGSNE - Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo.

Comités de Contraloría Social - Organización social constituida por los beneficiarios del Programa de Apoyo al Empleo para el seguimiento, supervisión y vigilancia de su ejecución, del cumplimiento de metas y acciones comprometidas, así como de la correcta aplicación de los recursos asignados, en términos de las presentes Reglas de Operación.



Comprobante de domicilio - Documento con una antigüedad no mayor a tres meses que acredite el lugar en que habita el buscador de empleo (por ejemplo: recibo de luz, teléfono, agua, predial).

Consejero Laboral - Persona encargada de asesorar y orientar al buscador de empleo y realizar actividades de concertación ante el empleador con fines de vinculación laboral, así como de organizar, ejecutar y dar seguimiento al programa.

Contingencia laboral - Casos de crisis laboral, a causa de la ocurrencia de sucesos atípicos de carácter natural, económico o social, inclusive derivado de contingencias sanitarias, ambientales o de cualquier otro tipo, validados por el Comité de Evaluación y Apoyo para la Reactivación del Empleo.

Contraloría Social - Mecanismo de los beneficiarios del Programa de Apoyo al Empleo para que de manera organizada, verifiquen el cumplimiento de metas y la correcta aplicación de los recursos asignados al Programa.

CURP - Clave Única de Registro de Población.

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

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

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

Identificación oficial - Documento vigente que acredita la identidad de una persona: Credencial para votar vigente o cédula profesional o pasaporte vigente o cartilla del Servicio Militar Nacional. En caso de menores de 18 años se aceptará una identificación con fotografía y firma, expedida por alguna dependencia del gobierno federal, estatal o municipal. Tratándose de personas preliberadas, carta de preliberación que emita el Centro de Readaptación Social correspondiente en la que se incluya la CURP y/o Identidad expedida por el municipio o alcaldía, acompañada de oficio de canalización; y en el caso de personas con discapacidad, la identificación que emita el DIF que indique la discapacidad o credencial con fotografía y firma, expedida por el gobierno estatal o municipal que indique la discapacidad.



Interacción – Emisión y recepción de información que se realiza entre el Agente y el usuario del Centro de Atención del Servicio Nacional de Empleo, a través de los distintos canales de comunicación con que cuenta.

IOCP - Iniciativa de Ocupación por Cuenta Propia, es la actividad productiva lícita, viable y rentable, que realiza una persona o grupo de personas con el propósito de generar su propia fuente de trabajo.

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

Núcleo familiar - Conjunto de personas que habitan en una misma vivienda, tienen relación consanguínea o civil y comparten un ingreso, aportado por uno o más miembros del hogar, destinado a cubrir su sustento.

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

PAE - Programa de Apoyo al Empleo.

Programa de capacitación - Documento donde se especifican los temas a desarrollar durante el curso de capacitación y sus características, así como el perfil que deben cubrir los participantes.

Reglas - Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo.

RFC - Registro Federal de Contribuyentes.

SNE - Servicio Nacional de Empleo.

Seguimiento a la operación - Actividades encaminadas a monitorear el cumplimiento de las metas físicas financieras y los procesos operativos del Programa de Apoyo al Empleo; en apego a la normatividad aplicable.

SISPAE - Sistema Informático del Programa de Apoyo al Empleo, de uso obligatorios para las Oficinas del Servicio Nacional de Empleo de las entidades federativas, que la Coordinación General del servicio Nacional de Empleo establece para el registro, control y seguimiento del PAE

Solicitante de empleo - Persona en búsqueda de empleo, registrada en la base de datos del SISPAE y en los servicios de vinculación laboral del SNE.



STPS
SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LINEAMIENTOS GENERALES DEL
SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO
POR TELÉFONO SNETEL**

Solicitante de empleo canalizado - Solicitante de empleo que como resultado de la aplicación de un cuestionario de diagnóstico, es dirigido a un subprograma del PAE, acorde a su perfil y necesidades.

Solicitante de empleo seleccionado - Solicitante de empleo canalizado, susceptible de recibir los apoyos de un subprograma del PAE.

STPS - Secretaría del Trabajo y Previsión Social.



OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO (PAE)

General

Brindar atención a la población buscadora de empleo, mediante la prestación de Servicios de Vinculación Laboral y/o apoyos económicos o en especie, con la finalidad de facilitar su colocación en un puesto de trabajo o actividad productiva.

Específicos

- Proporcionar información sobre las oportunidades de empleo que ofrecen los Empleadores registrados en el SNE
- Vincular a los Solicitantes de empleo, de Acuerdo al perfil laboral requerido para cubrir las vacantes disponibles de los Empleadores.
- Apoyar a los solicitantes de empleo mediante su incorporación a cursos de capacitación de corto plazo para incrementar sus posibilidades de colocación en un puesto de trabajo.
- Apoyar a Solicitantes de empleo interesados en trabajar por cuenta propia, mediante el otorgamiento de apoyos en especie y/o económicos para la creación de IOCP.
- Apoyar a los Solicitantes de empleo mediante el otorgamiento de recursos económicos, facilitando la movilidad laboral interna, para su vinculación a puestos de trabajo.

Servicio Nacional de Empleo por Teléfono (SNETEL)

1. ¿Qué es SNETEL?

Es un mecanismo de atención complementaria del Subprograma de Vinculación Laboral que proporciona servicio de información (telefónica, principalmente para gestión de comunicación con los usuarios a través de diversos canales, con el objetivo de proporcionar información, atención y asesoría al Buscador de empleo sobre las alternativas de empleo, servicios y apoyos que ofrece el PAE para facilitar su vinculación laboral. Asimismo, atiende y asesora a los Empleadores que requieren apoyo para cubrir sus puestos de trabajo vacantes, además de brindar información sobre el quehacer del SNE.

Como herramientas de promoción efectivas cuenta con: telefonía, mensajería instantánea (SMS), WhatsApp, Chat, Correo electrónico y redes sociales que permiten geolocalizar. Funciona los 365 días del año, en un horario de las 08:00 a las 22:00 horas.



SNETEL se apoya con el soporte de un Centro de atención (CASNE) el cual atiende a los usuarios que llaman al 01 800 841 2020 (dentro del territorio nacional) o al 1877 496 2003 (Canadá - México) para los trabajadores agrícolas que se encuentran laborando en Canadá, adscritos al Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales (PTAT).

El CASNE no solo tiene la capacidad de atender interacciones a través de llamadas telefónicas; sino también, atiende chats, correos electrónicos, mensajería instantánea, y WhatsApp).

La persona que atiende las interacciones (**llamadas telefónicas, chats, correos electrónicos, envío masivo de mensajes SMS y WhatsApp; así como la colaboración vía internet Web Collaboration y Web call back**), son referidas con el nombre de Agente y brinda el servicio al usuario siguiendo un guión (pre-establecido).

Nota: Los datos personales recabados por el Agente del CASNE se tratarán únicamente con fines de registro, seguimiento vinculación laboral de la población atendida, en los sistemas de datos personales de los que la CGSNE es responsable y que se encuentran registrados ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de datos personales.

2. Servicios que ofrece SNETEL

Atención a Buscadores de empleo, Empleadores y Público en general

- Apoyo a los buscadores de empleo que se comunican al 01800 841 2020 con la finalidad de proporcionarles opciones de trabajo, acordes a su perfil laboral.
- Asesoría en el uso y navegación del Portal del Empleo.
- Información de las ferias de empleo, incluyendo apoyo en el registro de participación a Ferias de empleo presenciales SNE.
- Apoyo en el registro (altas, bajas, modificaciones) de las vacantes de las empresas que desean promover sus ofertas a través del SNE.
- Atención y respuesta a quejas de los usuarios que hacen uso de los servicios y programas SNE.
- Información de los Programas y servicios que ejecuta el Servicio Nacional de Empleo y canalización de los usuarios que serán atendidos a través de las OSNE
- Apoyos para vinculación laboral de las personas que causaron Baja del FONACOT).



Portal del Empleo:

- Realización de encuestas para el seguimiento a la colocación del Portal del Empleo y el de Abriendo Espacios.
- Corroborar los datos de las empresas que se registran en el Portal del Empleo (que no proporcionaron los datos completos de registro) para verificar que existan y cumplan con las políticas y condiciones de uso del sitio para autorizar su registro y que puedan ofertar vacantes dentro del mismo.
- Validación de vacantes registradas por los empleadores, para su difusión en el Portal del Empleo.
- A los buscadores (candidatos) dados de alta en el Portal del empleo, y que registraron su video Curriculum y/o Testimonio de éxito, se les apoya a validar (y en su caso) a publicar su Video y/o Testimonial.

Portal del Empleo

- Realización de encuestas para el seguimiento a la colocación del Portal del Empleo.
- Corroborar los datos de las empresas que se registran en el Portal del Empleo (que no proporcionaron los datos completos de registro) para verificar que existan y cumplan con las políticas y condiciones de uso del sitio para autorizar su registro y que puedan ofertar vacantes dentro del mismo.
- Validación de vacantes registradas por los empleadores, para su difusión en el Portal del Empleo.
- A los buscadores (candidatos) dados de alta en el Portal del empleo, y que registraron su video Curriculum y/o Testimonio de éxito, se les apoya a validar (y en su caso) a publicar su Video y/o Testimonial.

Trabajadores agrícolas temporales adscritos al programa con Canadá (PTAT)

- Programación de citas a trabajadores agrícolas PTAT para ser atendidos en las oficinas centrales de la CGSNE, en donde se les proporcionará la documentación necesaria de trabajo y traslado a Canadá (visa – permiso de trabajo, confirmación de vuelos, boletos de avión, y documentación para su salida a Canadá) y para Revisión de Expediente.
- Información de la situación que guarda el trámite del Trabajador agrícola, para su salida a Canadá (Confirmación de vuelos, pase de lista).
- Apoyo para la notificación a los Trabajadores agrícolas cuando cuentan con pedido para irse a laborar a Canadá.



- Orientación e información a Trabajadores agrícolas PTAT que se encuentran laborando en las granjas agrícolas en Canadá, que se comunican al número sin costo internacional (1 877 496 2003).

Tareas de Promoción del SNE

- Promoción a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto, chats y WhatsApp acerca de los servicios de vinculación laboral y mecanismos de atención complementaria que brinda el SNE.

Apoyo al Programa de Jóvenes Constuyendo el Futuro (JCF)

- Información a los interesados sobre el Programa JCF; así como, orientación y apoyo para el registro en la plataforma de los solicitantes <https://jovenesconstruyendoelfuturo.stps.gob.mx> que cumplen con los requisitos, tanto para tutores, como para becarios.
- Registrar y reportar las quejas que sobre el funcionamiento del Programa JCF pudieran presentar los tutores o becarios.
- Atención de quejas y sugerencias sobre la participación en el Programa JCF.

Procesos internos y de calidad

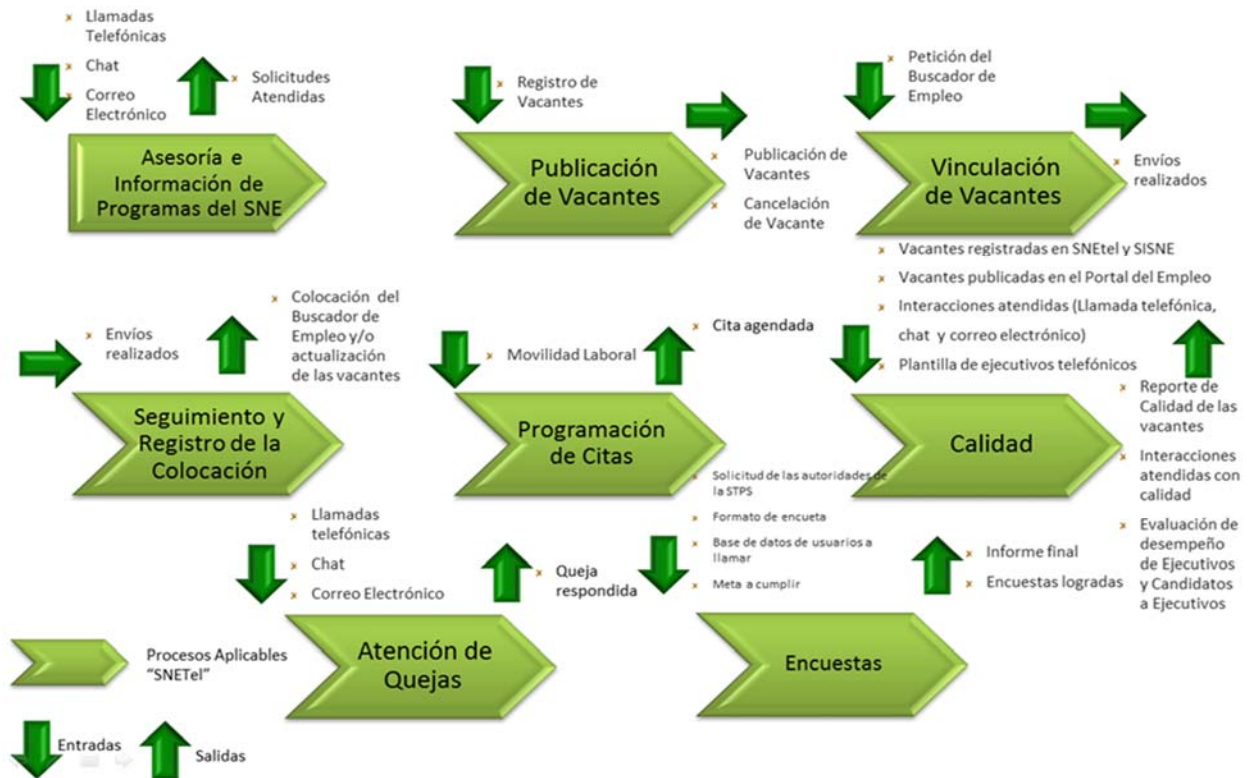
- Seguimiento a vacantes caducas registradas en el aplicativo SNETEL, con la finalidad de garantizar la vigencia y actualización de los buscadores de empleo enviados a ocuparlas, para registrar (en su caso) su colocación.

3. Beneficios adicionales que brinda SNETEL

- Servicio gratuito para el usuario, incluyendo el costo de la llamada telefónica (Nacional e Internacional – Canadá).
- Atención los 365 días del año con capacidad de interactuar por vía telefónica, chat, correo electrónico, mensajería instantánea, y WhatsApp.
- Facilita la vinculación laboral entre los Empleadores y Buscadores de empleo, generando a ambos, ahorro en tiempo y dinero.
- Promoción empresarial para contar con una oferta suficiente de vacantes de empleo.
- Promoción de vacantes como apoyo para la cobertura de puestos de trabajo de empresas e instituciones.
- Verificación permanente de la vigencia de las vacantes de empleo, para la actualización de la oferta laboral en los distintos servicios del SNE.
- Canaliza y da respuesta a las quejas y sugerencias de los usuarios, acerca de los programas y servicios que ofrece el SNE.

- Aseguramiento de la calidad en la atención que brinda el Agente al Usuario, a través de las siguientes acciones:
 - a) Registro en grabaciones magnéticas del 100% de las interacciones atendidas.
 - b) Monitoreo remoto en tiempo real a los equipos de cómputo y telefónico de los Agentes.
 - c) Monitoreo remoto en tiempo real de la operación de los Agentes, a través de cámaras de video.

4. Esquema general de operación



5. Población objetivo de SNETel

La población objetivo de SNETEL se compone de:

Buscador de empleo. - Personas (de 16 años o más) que radican en el territorio mexicano y busca activamente un empleo o una ocupación productiva, debido a que se encuentra desocupada, o bien que aun estando



ocupada, dispone de tiempo para tener un segundo empleo o mejorar el que tiene.

Empleador. - Persona física, o moral, establecida legalmente en territorio mexicano, 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.

Trabajador agrícola adscrito al Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales a Canadá (PTAT). - Personas que cubrieron los requisitos del PTAT y que están por laborar o se encuentran laborando en las granjas agrícolas en Canadá.

Público en general. - Estudiantes, Investigadores y Profesionales que desean conocer el panorama laboral que vive el país.

6. Responsables

La Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo (CGSNE), a través de la Dirección de Vinculación e Información Ocupacional (DVIO) - es la encargada de desarrollar y emitir los lineamientos, procedimientos y políticas para el cumplimiento de los objetivos del SNETEL. Asimismo, la DVIO es la responsable del seguimiento y monitoreo del Centro de Atención del SNE por Teléfono (CASNE).

El personal de la Subdirección de Información Laboral y Vinculación Especializada, responsable del SNETEL, instrumenta y verifica que las políticas emitidas por la DVIO se cumplan en tiempo y forma, así como los objetivos de SNE por Teléfono. Dicho personal también se encarga de evaluar a los candidatos a agentes que desean laborar en el CASNE y, en caso de ser aprobados, generar las claves y contraseñas respectivas para brindar el servicio. Asimismo, retroalimentan al proveedor del CASNE respecto a su desempeño en la atención a los usuarios de SNE por Teléfono

El SNE en cada entidad federativa (OSNE) - es responsable de promover y captar las ofertas de empleo que se generen en su entidad, dar seguimiento a las vacantes ofertadas para mantener actualizada la información, reportar a los colocados, dar seguimiento a las quejas registradas en el formato correspondiente y actualizar los datos en el Sistema de Información, de acuerdo con los presentes [Procedimientos](#) de operación.

El responsable de Vinculación Laboral en cada Servicio de Empleo - es el encargado de verificar que se haya dado seguimiento a las vacantes reportadas



por los solicitantes de empleo y que éstas se encuentren actualizadas en el Sistema de Información, verificar que se dé seguimiento a las vacantes cuya fecha programada de vigencia ha caducado, así como verificar que se realice el seguimiento de las ofertas de empleo y que la captura cumpla con lo indicado en los presentes Procedimientos de operación y las Políticas y Condiciones de Uso del Portal del Empleo, así como de la atención a los buscadores de empleo que son canalizados a las oficinas de la Entidad con cita programada. Es responsabilidad del SNE, registrar correctamente la información que la empresa le proporciona para dar de alta sus vacantes, cotejarla para evitar errores y validar que se cumplan los estándares indicados en los presentes lineamientos.

El Centro de Contacto Atención del SNE por Teléfono (CASNE). - es responsable de proporcionar el servicio de atención a los usuarios que solicitan el servicio a través de los números 800's del SNE por Teléfono, de WhatsApp, de la atención en línea (chat), correo electrónico del Portal del Empleo y CASNE; así como enviar reportes diarios sobre el desempeño del centro y las quejas de solicitantes de empleo con relación a vacantes ocupadas y de empresas con datos erróneos o que no cumplen con lo ofertado en la vacante.

La persona designada como responsable de SNETEL en cada SNE - deberá notificar a la CGSNE cualquier problema o duda que se tenga con relación a esta información, con el fin de resolverla con anticipación. Estas comunicaciones deberán efectuarse a los teléfonos 3000 4152, 3000 4119, o 3000 4186, con las personas que han sido designadas en la CGSNE.

7. Periodicidad

La atención de los solicitantes de empleo a través de los números sin costo para el usuario se realiza los 365 días del año en un horario de atención de las 08:00 a las 22:00 horas.

La captación de vacantes de empleo se realiza a través de dos vías: promoviendo el programa entre las empresas y atendiendo sus requerimientos directos de personal para cubrir sus vacantes cada que lo soliciten.

El seguimiento de una vacante deberá realizarse cuando la fecha de vigencia programada por el Empleador se haya cumplido o cuando se reciba una queja en el CASNE.

La promoción de los servicios y programas del SNE, por medio de llamadas telefónicas y correos electrónicos, se deberá de llevar a cabo constantemente para garantizar que se cuenten con las ofertas de empleo suficientes para atender los requerimientos de los solicitantes de empleo.



8. Atención al usuario

El usuario que interacciona con el CASNE será atendido por un Agente, quien siguiendo un script brindará el servicio:

Atención del requerimiento

La persona que se comunica al Centro de Atención Telefónica del Servicio Nacional de Empleo CASNE será atendido por un Agente, quien, siguiendo un script, brindará el servicio.

Previamente el usuario escucha una grabación que indica: Gracias por llamar al Centro de Atención del Servicio Nacional de Empleo, en un momento será atendido.

<p>I Apertura de llamada.</p>	<p>Agente: Buenos (Días, Tardes, Noches), le atiende (Nombre y Primer apellido del Agente) ¿con quién tengo el gusto? ...</p>
<p>II Identificación de usuario.</p>	<p>Usuario: Sr., Srita. (Nombre del usuario) Se personaliza la interacción a partir de este punto Agente: Sr. Srita. Lic. (Primer apellido del usuario) ¿En qué puedo servirle?</p>
<p>III Información y/o servicio que requiere el usuario.</p>	<p>Usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Busco empleo. <ul style="list-style-type: none"> a. Queja acerca de vacante al que fue enviado a cubrir. B. Deseo dar de alta (o dar de baja) una vacante. C. Información de programas del SNE. D. Asesoría en el uso y navegación del Portal del Empleo. E. Apoyo en el registro para participar en una Feria de Empleo SNE F. Programa de Jornaleros Agrícolas Temporales a Canadá PTAT <ul style="list-style-type: none"> a. Agendar cita a trabajador agrícola PTAT para trámite de documentación información b. Información de la situación que guarda el trámite del Trabajador Agrícola PTAT para su salida a Canadá. c. Atención a Trabajadores Agrícolas PTAT que se encuentran en Canadá. G. Interesado en vacantes del mecanismo de Movilidad Laboral al extranjero H. Atención a quejas o sugerencias de los servicios del SNE I. Veracidad de ofertas de empleo en Estados Unidos y Canadá



	<p>J. Información no relacionada con el SNE K. Programa Jóvenes Construyendo el Futuro JCF a. Información del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro b. Asesoría para registro de Tutores y Jóvenes del Programa JCF c. Atención de quejas y sugerencias de los usuarios del Programa JCF L. Llamada cortada M. Atención a Correo electrónico del Portal del Empleo</p>
<p>IV Pre cierre.</p>	<p>Una vez cubierto el requerimiento, el Agente le menciona al usuario: Agente: Sr. Srita.... (apellido del usuario) espero que la información que le proporcionamos le sea de utilidad, ¿Le puedo ayudar en algo más? En el caso de que el usuario desee otro servicio, regresar al punto III, de lo contrario, le da la despedida de acuerdo a lo indicado en el punto VI.</p>
<p>V Transferencia de llamada.</p>	<p>Para los casos: 4 cuando aplique, 6 y 7 Agente: Sr. Srita. ... (apellido del usuario) ...lo voy a comunicar con un compañero que atenderá su requerimiento, le pido por favor no cuelgue, transfiero su llamada. Gracias.</p>
<p>VI Cierre de llamada.</p>	<p>Agente: El Servicio Nacional de Empleo agradece su llamada, le atendió ... (Nombre y Primer apellido del Agente), que tenga un excelente día.</p>

A. Busco empleo

La CGSNE establece y da a conocer los criterios que deberá seguir el Agente para la atención que proporciona al Buscador de empleo (usuario) y para el registro de sus datos personales, escolares y laborales en el aplicativo informático SNETEL.

1. Políticas de atención.

Para que el Buscador de empleo sea atendido(a) se requiere que:

- Tenga como mínimo 16 años de edad.
- Solicite el servicio directamente, no a través de una tercera persona.
- Proporcionar con veracidad la información que se le requiera y observar los procedimientos de trámite establecidos.



Durante la atención de la interacción el Agente deberá ser asertivo, realizando preguntas al Buscador de empleo que le permitan conformar adecuadamente el perfil del solicitante de empleo, para la búsqueda de opciones de empleo acordes a su perfil laboral.

2. Verificar que el Buscador esté registrado.

Cuando el usuario busca opciones de empleo el Agente verificará si es la primera vez que llama, para lo cual se cubre el siguiente diálogo:

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... ¿Es la primera vez que nos llama?

Usuario: (Opción 1) Sí.
(Opción 2) No.

Independientemente de que el usuario indique que es la primera vez que llama, el Agente procederá a realizar su búsqueda en el aplicativo informático identificado como "SNETEL", para lo cual se recomienda teclear únicamente las letras iniciales de su primer apellido o nombre (en el caso del nombre puede elegir una pequeña cadena de cualquier parte del nombre) y en el caso de que se trate de nombres o apellidos que se tengan registrados en abundancia en la base de datos del Sistema de Información SNE por Teléfono, (como José o María o de apellidos como García, López, Hernández) teclear una cadena de cualquier parte del nombre y las letras iniciales del primer apellido para restringir la búsqueda. Si el buscador de empleo fue localizado pasar **al punto a)**, de lo contrario pasar **al punto b)**.

a) **¿Duplicado?** - Si el buscador de empleo fue localizado, se verificará si se encuentra duplicado en el Sistema de Información. En caso de encontrar a más de un solicitante de empleo con el mismo nombre y fecha de nacimiento se procederá **al punto a)**, de no ser así pasar **al punto b)**.

a.1) Dar de baja Solicitante. - En caso de que el solicitante de empleo se encuentre duplicado en el Sistema de Información, el Agente deberá corroborar con él, cuál es el registro correcto y proceder a informar a su supervisor para que este dé baja a/el(los) registro(s) incorrecto(s), una vez realizada esta labor pasar **al punto 1)b**

a.2) Verificar datos generales. - Una vez localizado el registro del solicitante de empleo en el Sistema de Información, el Agente deberá solicitarle le corrobore su dirección y número telefónico e informarle los



datos que tenemos registrados de escolaridad y edad, para que en el caso de que los datos asentados no sean correctos se realicen las modificaciones pertinentes en el Sistema de Información y se guarden antes de pasar a la vinculación con opciones de empleo. Si el solicitante de empleo indicó que llama por primera vez el Agente deberá informarle que se encontró un registro con sus datos y solicitarle se les corrobore para contar con información fidedigna de los usuarios del servicio.

- b) **Corroborar Nombre.** - Si el buscador de empleo no fue localizado, el Agente deberá verificar la forma correcta de escribir su nombre y/o primer apellido y proceder a buscarlo nuevamente en el Sistema de Información.

b.1 Localizar registro. - Si el Agente localiza en esta nueva búsqueda al solicitante de empleo, regresar al punto anterior en caso de no localizarlo procederá a registrar a la persona que está llamando.

- c) **Registro del Usuario (Solicitante de empleo).** - En caso de que el buscador no haya sido localizado en el SNE-Tel se procede a registrarlo, solicitándole los siguientes datos:

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... permítame tomar algunos datos para que con ellos podamos orientarlo adecuadamente en las opciones de empleo posibles, me indica su nombre completo, por favor (en caso de tener duda de cómo escribirlo, preguntar al usuario).

Usuario:

Al finalizar la captura de la información, el Agente deberá corroborar, que: Los datos registrados sean correctos, sin errores ortográficos o mecanográficos.

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... permítame corroborar que haya registrado correctamente sus datos, antes de iniciar la búsqueda de opciones de empleo. Su nombre completo es ... (Verificar con el usuario todos los datos)

Nota - Observar las siguientes recomendaciones:

- La palabra “**Número**”, deberá abreviarse como “**No.**”
- Al utilizar paréntesis no dejar espacio entre el paréntesis y la primera palabra, así como entre la última y el cierre de paréntesis.

Para efectos de identificación y seguimiento, antes de guardar la información en la base de datos, el Sistema de Información le asignará una



clave única de manera automática, mediante la cual se le podrá dar seguimiento de cuantas ocasiones ha sido atendido, quién lo atendió, a dónde ha sido enviado y en su caso, si se ha colocado en alguna opción de empleo.

d) Vinculación del Solicitante de empleo.

Una vez guardada la información general del solicitante, si es un usuario que ha llamado con anterioridad, el Agente deberá preguntarle si desea que se busquen opciones en el área que había solicitado anteriormente o en alguna otra; si es un usuario que llama por primera vez, deberá preguntar la información correspondiente con el siguiente diálogo sugerido:

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... ¿me podría indicar en qué ocupación se ha desempeñado o en cuál desea que le busquemos opciones?

Usuario:

El Agente clasificará al solicitante en una ocupación que sea congruente con la Escolaridad y los Conocimientos o Habilidades que posea.

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... ¿cuánto tiempo se ha desempeñado en esta ocupación?

Usuario:

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... ¿cuál es el salario que pretende obtener mensualmente en esta ocupación?

Usuario:

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... me indica por favor ¿Qué conocimientos y habilidades tiene?

Usuario:

El Agente deberá asegurarse que el usuario precise con claridad los conocimientos y habilidades con que cuenta para desempeñar el puesto y/o que conozca las actividades a realizar en la ocupación que requiere. Con esta información, el Agente procederá a la vinculación del solicitante de empleo con las vacantes, cuyo perfil cubra y sean de su interés.

e) ¿Hay opciones de empleo?

Con los datos proporcionados, el Agente procederá a buscar en SNE-Tel las vacantes que empaten con el perfil laboral del solicitante de empleo, en el tiempo que tarda el SNE-Tel en mostrar las vacantes, si el solicitante de empleo llama por primera vez, el Agente hará la siguiente invitación:

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... lo(a) invitamos a que conozca nuestro Portal del Empleo www.gob.mx/empleo donde podrá buscar opciones de empleo acordes a su perfil laboral, en caso de no contar con un servicio de Internet, lo(a) invitamos a visitar los Centros de Intermediación Laboral, en donde podrá utilizar el equipo



de cómputo y el servicio de internet para la búsqueda de opciones de empleo, de forma gratuita.

En caso de que el usuario lo solicite el Agente deberá proporcionar la ubicación del CIL más cercano al domicilio del buscador de empleo.

Una vez que el aplicativo SNE-Tel muestra vacantes, el Agente proporciona la información y en caso de no encontrar ninguna vacante en la ocupación solicitada ni en otras alternas, el Agente le informa lo siguiente:

Agente: (Sr. Srita. Lic.)... por el momento no tenemos una opción de acuerdo a su perfil, sin embargo, ya contamos con su registro, por lo que, atentamente le invito a que nos vuelva a llamar el día que Usted guste, ya que nuestras vacantes están actualizándose continuamente, o Consulte el periódico Ofertas de Empleo el cual podrá consultar en línea a través del Portal del Empleo www.gob.mx/empleo, o si lo prefiere, le invitamos a acudir a una de nuestras oficinas SNE, en donde será atendido por un Consejero de empleo, quien le brindará una atención personalizada ayudándole a buscar opciones de empleo.

En caso de que el solicitante acepte la invitación, el Agente deberá proporcionar el domicilio y datos de contacto de la oficina SNE más cercana del domicilio del usuario o el que prefiera el usuario.

Si el solicitante de empleo es un Adulto mayor o (durante la plática), el buscador indicó que tiene una discapacidad permanente, invitarlo a consultar opciones de empleo en el Portal Abriendo Espacios www.abriendoespacios.gob.mx y ofrecer realizar la búsqueda en ese momento para verificar las vacantes disponibles o lo invita a que acuda al área de Abriendo Espacios de la oficina SNE que prefiera el usuario –sugerir la más cercana a su domicilio.

f) Informa Opciones.

Capturada la información ocupacional del solicitante de empleo, el Agente realiza la búsqueda de vacantes, de encontrarse vacantes acordes a las características del buscador, serán mostradas en lista del aplicativo SNE-Tel.

El Agente deberá proporcionar al buscador las opciones que le quedan más cerca de la delegación o municipio donde se ubica su domicilio (auxiliándose para ello con el mapa con que cuenta en su estación de trabajo), verificando que cumpla con los requisitos que pide la vacante. En aquellas vacantes donde el solicitante de empleo cumpla con todos los requisitos el Agente deberá proporcionar como mínimo la siguiente información:

- Lugar donde se desempeña la vacante.
- Sueldo ofrecido.



- Horario de trabajo.
- Requerimientos y observaciones de la vacante.

g) Maneja Objeciones.

Si se presentara el caso de que el Agente ya dio más de tres posibilidades de empleo o las que encontró en el Sistema de Información y al usuario no le interesa ninguna, aplicará el diálogo que corresponda con la situación que se le presenta, que puede ser:

Salario Menor al requerido. - Si el salario que pide el solicitante de empleo es mayor al ofertado en las vacantes disponibles.

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... por el momento la opción que tengo le ofrece un salario menor al que usted pretende.

Usuario: No me interesa esa opción.

Agente: (Sr. Srita. Lic.)... permítame comentarle que usted podría tomar esta opción y una vez dentro de la empresa y de acuerdo a su desempeño usted podría negociar un aumento de salario o bien posicionarse como la mejor opción, ante una vacante de nivel superior al suyo, recuerde que estar dentro genera nuevas opciones, con lo cual su remuneración sería consecuentemente mayor.

h) Ocupación alterna (elegida por el solicitante de empleo).

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... Por el momento solo cuento con la vacante en ocupación.

Usuario: No es lo que le pedí.

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... Es importante tomar en cuenta que la situación actual del país atraviesa por una etapa donde la demanda de empleo es mayor que las vacantes, en este momento le estoy ofreciendo la que de acuerdo a su perfil laboral se acerca más a lo que usted solicita y, de esta manera, poder ayudarlo a encontrar empleo.

Usuario: No me interesa.

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... Por el momento no hay ninguna vacante de acuerdo a su perfil, sin embargo, usted puede darme otra ocupación en la que pudiera desempeñarse.

Usuario: Solo me he desempeñado en la ocupación anterior.



Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... ¿alguna ocupación en la que le gustaría desempeñarse? La base de datos que manejamos también cuenta con vacantes donde no es necesaria la experiencia que tenga en determinada ocupación, es por eso que lo invito a realizar una búsqueda con algún otro tipo de actividad.

Ocupación alterna (sugerida por el Agente), para lo cual deberá utilizar el diálogo que se adecue a la situación que se plantea con el solicitante de empleo.

Diálogo 1

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... por el momento no hay ninguna vacante de acuerdo a su perfil, sin embargo, yo le sugiero buscar en el área de_____.

Usuario: No me interesa esa área.

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ...es importante tomar en cuenta que con esta opción sus posibilidades de encontrar trabajo se ampliarían. (Todo de acuerdo a perfil)

Diálogo 2

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... por el momento no hay ninguna vacante de acuerdo a su perfil, sin embargo, usted puede elegir alguna ocupación alterna.

Usuario: No sé qué ocupación.

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... De acuerdo a su perfil, yo le recomiendo la ocupación _____.
(Con base en el análisis del Agente y a realizar preguntas acerca de su experiencia laboral en distintos campos).

i) Proporciona Datos de Contacto.

Una vez que el solicitante de empleo se ha interesado por una vacante en particular, el Agente deberá proporcionar los datos que a continuación se enlistan, para que el solicitante de empleo pueda establecer contacto con la vacante que le interesó:

- Nombre de la persona de contacto.
- Número de teléfono, mail o dirección (de acuerdo al medio de contacto que aparezca en el Sistema de Información).



- Días y horario de la entrevista.
- Información complementaria de la vacante.

El Agente deberá proporcionar tres alternativas de empleo como máximo, si el solicitante de empleo requiere un número mayor, le deberá solicitar al Agente, verificar las opciones que se le están proporcionando y en caso de requerir más vacantes informarle que puede volver a llamar las veces que desee.

j) Cierra la Llamada.

Una vez que el Agente brindó la información requerida por el usuario, deberá preguntarle si desea algo más, si el usuario indica que sí, el Agente atenderá su requerimiento considerando los lineamientos de operación del Programa, de lo contrario, el Agente agradecerá y cerrará la llamada.

3. Queja sobre vacantes.

En caso de que el usuario (en este caso un buscador de empleo) tenga queja de alguna vacante que le fue proporcionada en SNE por Teléfono o que apareció en el periódico Ofertas de Empleo, ya sea porque le informaron que está ocupada o que los datos de contacto o los requisitos son incorrectos, el Agente deberá pedirle al solicitante de empleo los datos de la vacante y registrarlos en el formato **FORDIO-02-05**; si la queja es por incumplimiento de la empresa en las prestaciones ofertadas o porque le solicite dinero al solicitante de empleo, entonces registrará los datos en **FORDIO-02-18** para que al final del día el Coordinador del Centro de Atención las integre en el mismo formato y al día siguiente lo envíe vía correo electrónico a la cuenta de correo que administra el SNE por Teléfono (infosne@stps.gob.mx) para su envío al SNE responsable de verificar y dar seguimiento a la queja.

Una vez que el Agente registró los datos de la queja en el formato correspondiente, le preguntará al solicitante de empleo si desea que se le proporcionen otras opciones de empleo de acuerdo a su perfil, para lo cual se sugiere el siguiente dialogo:

Agente: (Sr. Srita. Lic.) ... su queja ha quedado registrada y se procederá a realizar el seguimiento correspondiente, ¿desea que se le proporcione otras opciones de empleo de acuerdo a su perfil?

Usuario: (Opción 1) SI.
(Opción 2) NO.



En caso de que el usuario (buscador de empleo) no desee opciones de empleo u otro servicio SNE se agradece y se concluye la llamada; de requerir búsqueda de vacantes se pasa **al punto A) Busco empleo**; de requerir otro servicio del SNE, se le atiende considerando los presentes lineamientos de operación.

B. Deseo dar de alta (o dar de baja) una vacante

La CGSNE establece y da a conocer los criterios que deberá seguir el Agente para la atención que proporciona a los Empleadores para el registro de las Ofertas de empleo (vacantes) en el aplicativo SNETEL.

1. Políticas de Atención.

Para que el Oferente de empleo sea atendido le es requerido:

- Proporcionar con veracidad los requisitos que deben cubrir los solicitantes para ocupar las vacantes que oferta y las prestaciones que ofrece.
- Proporcionar la información que se le requiera durante el seguimiento y observar los procedimientos de trámite establecidos.
- Informar cuando su oferta de empleo ya no se encuentre disponible, ya sea porque se ocupó o porque se canceló, a efecto de tener actualizada la oferta de vacantes y brindar calidad en el servicio que proporciona el SNE.
- Proporcionar todas las prestaciones de ley.

No se proporcionará el servicio, en los casos siguientes.

- El Oferente falsee o haya falseado deliberadamente información de importancia relativa con los requisitos para cubrir la vacante o las prestaciones otorgadas.
- El Oferente, proceda con evidente informalidad o desinterés en cuanto a informar la situación que guardan las ofertas de empleo registradas al momento de solicitar el servicio.
- No otorgar al trabajador prestaciones de ley cuando registre su vacante, salvo que comunique dicha modificación con oportunidad al SNE y que dicha modificación cumpla con los requisitos del SNE para brindarle atención.
- El oferente de empleo ofrezca un trabajo doméstico, debido a que las vacantes que promueve el Servicio Nacional de Empleo deben garantizar al trabajador que recibirá las prestaciones indicadas en la Ley Federal del Trabajo.



Durante la atención de la interacción, el Agente o Consejero Laboral deberá ser asertivo, realizando preguntas al Empleador (o contacto de la empresa) que le permitan conformar adecuadamente el perfil de la vacante, asesorándolo para la conformación idónea de su vacante, cuidando de no inducir las respuestas. La captación de las ofertas de empleo se da a través de dos mecanismos:

- En el primer mecanismo el **Empleador es quien inicia la interacción**, solicitando el servicio de promoción (alta) o baja de sus vacantes.
Para el alta, seguir lo indicado en el apartado para Registro de Ofertas de Empleo
Para la baja debe seguirse lo indicado en el apartado correspondiente al Seguimiento de vacantes.
- El segundo mecanismo es a través de la **promoción de los servicios de vinculación del SNE**, que consiste en hacer llamadas telefónicas o enviar correos electrónicos a los probables empleadores, a los cuales se informa y ofrece los servicios de promoción de sus vacantes de forma gratuita, para lo cual se sugiere el siguiente diálogo para la vía telefónica:

Agente:

Buenos (**Días, Tardes o Noches**) le llama (**Nombre y apellido del Agente**) del Centro de Atención a Empresas del SNE para juntos encontrar el personal que su empresa requiere. ¿Con quién tengo el gusto?

Empresa:

(Sr. Lic. Dr.) **Nombre del usuario.**

Agente:

(Sr. Lic. Dr.) ... ¿Conoce los servicios que brinda el SNE?

Empresa:

(Opción 1) Si (**El Agente ofrece el servicio**).

(Opción 2) No. **Agente:** (Sr. Lic. Dr.) ... el SNE conjuntamente con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social tiene entre sus propósitos la vinculación laboral, es por eso que podemos atender y canalizar candidatos a las vacantes de trabajo que las empresas tengan disponibles; todo esto sin costo alguno. Si en este momento usted tiene alguna o algunas vacantes disponibles con gusto la podemos integrar al sistema de información del Servicio por Teléfono y se procederá a enviarle candidatos adecuados para cubrirla(s) en el menor tiempo posible. (**Se procede a ofrecer el servicio**).

El Agente ofrece el servicio:

Agente:

(Sr. Lic. Dr.) ... ¿Desea que incorporemos alguna vacante que tenga disponible en este momento?, o si lo prefiere, nos puede enviar la información vía correo electrónico; o



bien si requiere le podemos proporcionar información de algún Programa SNE del cual esté interesado.

Empresa:

- (a) Deseo dar de alta una(s) vacante(s).
- (b) Por el momento no deseo dar de alta una vacante.
- (c) Requiere Información de un Programa SNE.

Agente:

Canaliza a la Empresa

Para el caso (a) seguir lo indicado en el apartado “**Verificar que la empresa esté registrada**”.

Para el caso (c) el Agente proporciona la información contenida en la sección “**Acerca del SNE**” contenido en el Portal del Empleo.

Para el caso (b):

Agente:

Bien (Sr. Lic. Dr.) ... Muchas gracias por tomar la llamada y en caso de que usted necesite personal para su empresa nos ponemos a sus órdenes en el teléfono **4742-3186**, en un horario de **08:00 a 22:00 horas de lunes a viernes** y de **09:00 a 18:00 horas los sábados y domingos** y con gusto lo atenderemos.

(Sr. Lic. Dr.)... si cuenta con un servicio de Internet, lo invitamos a que visite nuestro Portal del Empleo www.gob.mx/empleo, en donde también podrá registrar su(s) vacante(s), buscar y seleccionar a los candidatos en nuestra base de datos que considere adecuados para cubrirla(s).

(a) Verificar que la empresa esté registrada.

Cuando la empresa indica que desea dar de alta una vacante, el Agente o Consejero de Empleo deberá verificar si la empresa está registrada, preguntando al usuario cuál es el nombre o razón social de la empresa que tenemos registrada.

a.1) ¿Encontró empresa? - Sí

¿Está vigente? -Si la empresa es localizada y está vigente en SNE-Tel, se verifica que no se encuentre duplicada.

Empresa duplicada -Si la empresa se encuentre duplicada, el Agente o Consejero de Empleo corrobora con la empresa cuál es el registro correcto y procede a depurar el (los) incorrecto (s) en SNE-Tel. Se pasa al punto “**Alta de la vacante**”.

Si la empresa se encuentra vigente y no está duplicada, el Agente o Consejero de Empleo corrobora conjuntamente con la empresa, los datos de la empresa: domicilio, e-mail y teléfono y verifica que la actividad económica donde fue clasificada corresponda al giro de la empresa. En caso de que los datos asentados sean incorrectos se realizan las modificaciones en el SNE-Tel y se guardan los cambios realizados. Se pasa al punto “**Alta de la vacante**”.



¿Está dada de baja? -Si la empresa está dada de baja se verifica cuál es la causa. Si la baja es por datos de contacto incorrectos (teléfono, mail o nombre de contacto), teléfono fuera de servicio o no contestan el teléfono, procede a reactivar la empresa en el SNE-Tel y pide al usuario corrobore sus datos. Actualizados y guardados los datos de la empresa se pasa al punto **“Dar de alta la vacante”**.

Notifica que no puede prestar el servicio -Si el motivo de baja es por queja de un solicitante de empleo, por fraudulenta o por incumplimiento de lo ofertado al registrar su vacante, el Agente o Consejero de Empleo informa al empleador que no se le puede brindar el servicio ya que se han recibido quejas por parte de solicitantes de empleo y se pasa al cierre de la llamada.

a.2) No encontró la empresa

Buscar con una cadena más pequeña - Busca en el SNETEL el nombre de la empresa, con una cadena más pequeña de caracteres o pide al usuario le informe cómo se escribe la empresa. En caso de encontrar la empresa, se pasa al punto **“¿Está vigente?”**, de lo contrario se pasa al punto **“Registrar Empresa”**.

a.3) ¿Encontró empresa?: No.

Procede a realizar la búsqueda de la empresa en el Sistema de Información, para verificar que realmente no esté registrada o que no esté dada de baja por fraudulenta, la búsqueda se realiza por nombre de la Empresa, Teléfono y dirección. Si como resultado de la búsqueda, se encontró registrada la empresa, se pasa al punto **“¿Está vigente?”**, de lo contrario se pasa al punto **“Registrar Empresa”**.

2. Registrar Empresa

El Agente procederá a registrar la empresa, solicitando los datos requeridos por la aplicación informática con que cuenta para tal propósito, guardada la información, la aplicación asigna un folio de manera automática, el cuál es único para cada empresa y es la referencia del Sistema para las vacantes que desee registrar.

3. Registrar vacante

El Agente, antes de dar de alta una vacante, deberá verificar que no esté registrada previamente (este paso, sólo deberá cubrirse cuando la empresa ya estaba registrada con anterioridad), para el caso de que se dio de alta a la empresa, se pasa **al punto “Alta de la Vacante”**.

a. **Buscar Vacante** - El Agente antes de registrar una vacante debe corroborar en el módulo de vacantes del Sistema de Información, que la vacante no esté registrada previamente.



- **¿Se encontró la vacante?** -Se corrobora conjuntamente con el empleador que se trata de la misma vacante, de ser así, el Agente o Consejero de Empleo deberá actualizar los datos de la vacante.
 - **No se encontró la vacante** -En caso de que el Agente o Consejero de Empleo no localice una vacante con las mismas características de las que se está ofertando, se procede a dar de alta.
- b. **Alta de la Vacante** - El Agente o Consejero de Empleo dará de alta la vacante, solicitando a la empresa los datos requeridos por la aplicación informática con que cuenta. Al dar de alta la vacante el Agente deberá asegurarse de lo siguiente:
- No se cobre al solicitante de empleo por ningún concepto, ni se le venda material para ocupar la vacante.
 - Asegurarse que el salario mensual ofrecido sea mayor o igual al Salario Mínimo vigente en la zona de trabajo, y si el pago es a base de comisiones deberá ofrecer Salario base que cumpla con este requisito.
 - Verificar que el Puesto ofrecido sea acorde a la Ocupación en la que lo está clasificando y que sea congruente con la escolaridad requerida y las actividades que va a realizar.
 - La empresa deberá indicar con claridad los conocimientos y habilidades requeridos para desempeñar en el puesto, así como las actividades a realizar.
 - Validar si acepta personal con alguna discapacidad.
 - Verificar que la captura no tenga errores ortográficos y mecanográficos y que además utilicen las siguientes abreviaciones y observe las siguientes recomendaciones:
 - a. Número - Deberá abreviarse como "No."
 - b. Sociedad Anónima de Capital Variable, como "S.A. de C.V."
 - c. Sociedad de Responsabilidad Limitada = Abreviar S. de R.L.
 - d. Cuando utilicen paréntesis no dejar espacio entre el paréntesis y la primera palabra, así como entre la última y el cierre de paréntesis **(Ejemplo)**.
- e. Nombre del puesto: deberá reflejar las actividades a realizar y se debe escribir de la siguiente manera:
- Singular y que indique el género, ejemplo: costurera, enfermera, en caso de indistinto se escribe entre paréntesis el género complementario, ejemplo: **vendedor (a), enfermero (a)**.
 - Sin utilizar abreviaturas
 - Sin puntos al final del nombre
 - Usar diéresis cuando se requiera
 - En los puestos de incidencia general, tales como: ayudante general, obrero general, vendedor, demostrador, entre otros,



especificar entre paréntesis el área para la que se requiere, ejemplo: **ayudante general (almacén)**,

- En el caso de Guardia de seguridad, no utilizar “Elemento de seguridad”.
- Para repartidor en motocicleta o bicicleta, escribirlos completos no poner “**moto**” ni “**bici**”.
- Para chofer de camión o camioneta de cierto tonelaje, especificar con número, ejemplo: **3 1/2 Ton.**
- El Agente o Consejero Laboral deberá corroborar con la persona que le llama, que registró correctamente el nombre completo de la persona que funge como contacto de la empresa incluyendo título (**título abreviado**); si hay más de un contacto, escribir en primer lugar el que esté más disponible para atender a los solicitantes de empleo y lo separa del segundo contacto mediante un guion, en este caso si se requiere abreviar poner sólo la inicial del segundo apellido, en caso de que los dos tengan la misma profesión, indicarlo en cada uno, ejemplo: **Lic. XXX - Lic. XXX no poner Lics. XXX y XXXX**; en este campo tampoco deben agregar puntos al final del nombre.

El Agente deberá verificar con la persona que le llama, que todos los datos registrados hayan sido capturados correctamente; guardada la información en el Sistema de Información, la aplicación asigna un folio de manera automática, el cuál es único, sirviendo de referencia dentro del Sistema para acciones de seguimiento, envíos realizados, y (de ser el caso) personas colocadas.

- c. **¿Requiere otro servicio SNE?** - Al concluir el registro de la vacante, el Agente pregunta a la empresa si desea algún otro servicio SNE, para lo cual se sugiere el siguiente diálogo:

Agente: (Sr, Srita) ... la vacante ya está dada de alta en el sistema espero que sea (n) cubierta(s) lo más pronto posible. ¿Le puedo ayudar en algo más?
En caso de que la empresa requiera dar de alta otra vacante, pasar al punto “Alta de vacante”. De requerir otro servicio SNE, se brinda la información correspondiente. De no requerir ningún servicio se pasa al cierre de la llamada.

- 4. Seguimiento de Ofertas de Empleo** - Establece los criterios que deberá seguir el Agente para la verificación de las vacantes registradas en el Sistema de Información, con la finalidad de continuar promoviendo las vacantes vigentes.



Hay dos fuentes para dar seguimiento a las vacantes:

- **Las vacantes caducas.** Se obtienen al consultar dentro de la aplicación las vacantes cuyo periodo de vigencia ya venció. El Responsable del registro de ofertas en cada oficina del Servicio Nacional de Empleo, para realizar el seguimiento se debe corroborar que las vacantes de una misma empresa sean revisadas por una sola persona, para evitar que dos Agentes se comuniquen a la misma empresa.
 - **Registro de quejas de vacantes.** A través de las quejas que realizan los buscadores de empleo que se comunican al 01 800 reportando que la empresa dueña de la vacante, ya no está requiriendo personal, lo anterior queda registrado en el formato que será enviado a la oficina SNE correspondiente, con la finalidad de se verifique y actualice la información de la vacante en el SISNE, estas tareas deberán realizarse el mismo día hábil en el que fue recibido el correo electrónico.
- a. **Llamar a la empresa para seguimiento de Oferta(s) de empleo caduca(s)** - El Agente antes de realizar la llamada, deberá corroborar en el Aplicativo qué otras vacantes tienen la empresa que tengan estatus de vacantes caducas o en el reporte de vacantes ocupadas para que, al contactarse con el empleador, verifique la disponibilidad del total de las vacantes que están registradas en el Sistema de Información. Para esta labor se sugiere utilizar el siguiente diálogo:

Agente: Buenos días (tardes) Sr. (Srita.), ¿hablo a... (Nombre o razón social de la empresa)?

Empresa: Si

El Agente solicita hablar con la persona de contacto establecida en la vacante para verificar la situación de la misma (vigente, ocupada o cancelada), para lo cual se sugiere utilice el siguiente diálogo:

Agente: (Buenos días, tardes), sería tan amable de comunicarme con el Sr. (Srita., Lic.) ... (Nombre del contacto).

Empresa: ¿Quién le llama?

Agente: (nombre y apellido del Agente), Agente del Centro de Atención del Servicio Nacional de Empleo.

Empresa:(Opción 1) Un momento.

Agente: ¿Sr. (Srita., Lic.) ...?

Contacto: Para servirle. Buenas tardes.



Agente: Le llamo para verificar la vigencia de la(s) vacante(s) que amablemente nos dio para su promoción.

Contacto: ¡Claro!, cuáles son las vacantes que tiene registradas.

Agente: Actualmente tiene ____ vacante(s) registradas con nosotros, ¿me podría indicar si la vacante _____ con __ plaza(s) sigue vigente o ya se ocupó?

Contacto:

- (a) Aun sigue vigente.
- (b) Ya está ocupada.
- (c) Se canceló.

Empresa:(Opción 2) No se encuentra, salió de vacaciones, no se presentó.

Agente: Habrá alguien más que me pueda atender.

Empresa: Claro, le atenderá el (Sr, Srita, Lic.) ...

Agente: Lic. _____, mi nombre es _____, le llamo del SNE para verificar la vigencia de las vacantes que amablemente nos dio para su promoción el Sr. _____, ¿Usted podría ayudarme?

Empresa: ¡Claro!, cuáles son las vacantes que tiene registradas.

Agente: Actualmente tiene __ vacante(s) registradas con nosotros, ¿me podría indicar si la vacante _____ con __ plaza(s) sigue vigente o ya se ocupó?

Empresa:

- (a) Aun sigue vigente.
- (b) Ya está ocupada.
- (c) Se canceló.

Empresa: (Opción 3) Está en junta, ocupado, atendiendo a una persona.

Agente: Habrá alguien más que me pueda atender.

Empresa: Claro, le atenderá el (Sr, Srita, Lic.) ...

Agente: Lic. _____, mi nombre es _____, le llamo del SNE para verificar la vigencia de las vacantes que amablemente nos dio para su promoción el Sr. _____, ¿Usted podría ayudarme?

Empresa: ¡Claro!, cuáles son las vacantes que tiene registradas.



Agente: Actualmente tiene __ vacante(s) registradas con nosotros, ¿me podría indicar si la vacante _____ con __ plaza(s) sigue vigente o ya se ocupó?

Empresa:

- (a) Aun sigue vigente.
- (b) Ya está ocupada.
- (c) Se canceló.

Para el **caso (a)**, el Agente deberá corroborar todos los datos de la vacante (verificado que cumpla con los requisitos señalados en el apartado correspondiente al Registro de Ofertas de Empleo) para asegurarse que el registro dentro del Sistema de Información está actualizado, preguntándole a la empresa el tiempo de vigencia que desea darle a su vacante.

Para el **caso (b)**, el Agente deberá solicitar a la empresa la información relacionada con la Colocación para lo cual se recomienda utilizar el siguiente diálogo:

Agente: ¿Me podría decir por qué medio se ocupó la vacante?

Empresa:

- (1) Llego por el SNE
- (2) Me lo enviaron ustedes por Cartera
- (3) Otro (agencia de colocación, periódico, ...)

Para los **casos 1 y 2** el Agente preguntará: Nombre de la(s) persona(s) que se colocó (aron), Fecha de colocación y qué le pareció el servicio. Para el **caso 3** únicamente le pregunta al contacto la Fecha de colocación y que le pareció el servicio. Lo anterior debe registrarse en la aplicación correspondiente.

Para el **caso (c)** el Agente deberá preguntar a la empresa qué le pareció el servicio y registrarlo en la aplicación.

- b. **Nueva llamada** - Cuando no se localiza a la persona de contacto o quien contesta, no puede proporcionar información de la vacante, el Agente pregunta a qué hora puede localizar a quien pueda corroborar los datos de la vacante; con base en la información que le proporcionen, el Agente programará una nueva llamada a la empresa.
- c. **Cancelar Vacante** - En caso de no localizar a quien proporcione información de las vacantes en la empresa en tres ocasiones consecutivas en los horarios indicados por la empresa, el Agente procede a registrar el seguimiento en el Sistema de Información, el



cual de manera automática dará de baja la empresa con todas las vacantes que tenga vigentes en ese momento.

- d. **Cierre de Llamada** - El Agente o Consejero de Empleo si se logra contactar con la empresa y después de haber verificado todas las vacantes, deberá consultar si la empresa tiene vacantes para ofertar en ese momento. En caso de que en ese momento requieran dar de alta vacantes, debe registrarla(s) siguiendo las indicaciones del apartado correspondiente al Registro de Ofertas de Empleo. De lo contrario deberá cerrar la llamada, de la siguiente forma:

Agente: (Sr, Srita, Lic.) ... El Servicio Nacional de Empleo agradece su atención, le atendió... (Nombre y apellido del Agente).

C. Información de subprogramas y/o servicios del SNE

De acuerdo al requerimiento ingresar a la aplicación en el módulo de Información del SNE y proporcionar la información detallada que requiere el usuario, para pronta referencia se enlista una descripción general de los subprogramas o servicios que se brindan:

Servicios de Vinculación Laboral

Los Servicios de Vinculación Laboral son intervenciones que realiza el SNE con las cuales se proporciona información y asesoría tanto a Empleadores, para publicar y cubrir sus vacantes, como a Buscadores de empleo para postularse a ellas con base en su perfil laboral, mismas que se efectúan de manera presencial en las OSNE, o a distancia a través de Internet o teléfono. Dichas intervenciones se agrupan en tres categorías:

- a) Servicios de Vinculación Laboral que posibilitan la colocación.
- b) Servicios de Vinculación Laboral que posibilitan la colocación en el extranjero.
- c) Mecanismos de Atención Complementaria.

a) Servicios de Vinculación Laboral que posibilitan la colocación

Bolsa de Trabajo.

Es un servicio donde se proporciona atención presencial y personalizada a los Buscadores de empleo que acuden a las OSNE, en donde personal especializado (Consejeros Laborales) les proporcionan información y orientación sobre las ofertas de trabajo disponibles, acordes con sus



conocimientos y experiencia laboral. De igual forma, se atiende a Empleadores que requieren de personal, para cubrir sus vacantes disponibles.

El requisito que tienen que cubrir los buscadores de empleo para que se le brinde la atención: es presentar una identificación oficial vigente, documento que contenga la CURP y comprobante de domicilio. El Agente brindará información al buscador de empleo para contactar a la oficina del SNE más cercana a su domicilio <https://www.empleo.gob.mx/sne/directorio-de-oficinas-sne> o buscar en ese momento vacantes acordes al perfil laboral del buscador de empleo, previo registro en el sistema de información SNE-Tel.

Portal del Empleo

Servicio de Vinculación Laboral a distancia que funciona a través de Internet las 24 horas del día, los 365 días del año, en la dirección electrónica <https://www.gob.mx/empleo>, que pone a disposición de Buscadores de Empleo, de Empleadores y de la ciudadanía, información relacionada con el mercado laboral.

A través del Portal del Empleo, el Buscador de empleo puede registrar su perfil laboral, consultar vacantes y postularse a aquellas que sean de su interés, a efecto de lograr su colocación. Asimismo, los Empleadores pueden publicar sus ofertas de empleo e identificar candidatos para cubrir sus puestos de trabajo vacantes.

Ferias de Empleo.

Son eventos de reclutamiento y selección, promovidos por las OSNE que responden a las necesidades del mercado laboral, en donde se efectúa una vinculación directa y masiva entre Empleadores y Solicitantes de empleo para agilizar e incrementar las posibilidades de colocación de éstos últimos. Al concluir los eventos, se realiza el seguimiento respectivo para conocer los resultados de la colocación.

En las ferias de empleo se establece el contacto directo entre Empleador y Buscador de empleo, posibilitando el acceso a información de los puestos de trabajo disponibles y que los Empleadores identifiquen los perfiles laborales de los Buscadores de empleo con los cuales pueden atender sus necesidades de personal.

El calendario de las Ferias de empleo se puede consultar en la siguiente liga:

<http://ferias.empleo.gob.mx/content/evento/CalendarioEventos.jsf>



Los Buscadores de empleo asisten a las instalaciones donde se llevan a cabo los eventos durante las fechas y horarios establecidos y reciben atención personal de representantes de las empresas participantes, a fin de posibilitar su contratación en un puesto de trabajo. Para lo anterior, la STPS pone a la disposición una herramienta en la cual el buscador podrá consultar los eventos, así como realizar su registro <http://ferias.empleo.gob.mx>.

A los Buscadores de Empleo interesados en participar se les deberá ofrecer registrarlos para el evento de su interés (si ya se encuentran registrados en Bolsa de Trabajo o Portal del Empleo sólo se registran al evento, de no ser el caso, se realiza el registro completo), si no desean ser registrados se les deberá indicar que se les pueda asesorar en lo que requieran. Si tuvieran problemas para el registro, indicarles que pueden acudir directamente al evento y si lo desean se les puede proporcionar dirección y teléfono de la oficina del SNE que organiza la feria <https://www.empleo.gob.mx/sne/directorio-de-oficinas-sne> y la fecha en que se llevará a cabo el próximo evento.

A los empleadores interesados en participar se les deberá solicitar realicen su registro en el sitio, para darle seguimiento a su solicitud pedirles se pongan en contacto con la oficina del SNE que organiza la feria <https://www.gob.mx/empleo/sne/directorio-de-oficinas-sne>.

b) Servicios de Vinculación Laboral que posibilitan la colocación en el extranjero

Mecanismo de Movilidad Laboral

Servicio de reclutamiento, selección y vinculación de Buscadores de empleo con disposición de migrar al extranjero para ocupar vacantes ofertadas por Empleadores de mercados de trabajo de otros países; se realiza a través de un esquema específicamente diseñado para apoyar las actividades inherentes a este proceso de vinculación laboral en el extranjero.

Atención a Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá (PTAT)

Servicio de reclutamiento, selección y vinculación de Buscadores de empleo que tienen experiencia en actividades agrícolas, con vacantes ofertadas por Empleadores canadienses en el sector agrícola. Se lleva a cabo en el marco del "MEMORANDUM DE ENTENDIMIENTO ENTRE EL GOBIERNO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y EL GOBIERNO DEL CANADA RELATIVO EL(sic) PROGRAMA DE LOS TRABAJADORES AGRÍCOLAS MEXICANOS TEMPORALES" y opera a través de un esquema específicamente diseñado



para apoyar las actividades inherentes a este proceso de vinculación laboral en el extranjero.

A través de la Atención a los trabajadores del PTAT se otorga:

- Atención personalizada y permanente por parte de un Consejero Laboral;
- Información sobre las ofertas de empleos disponibles, acordes a su perfil laboral
- Envío para cubrir una vacante disponible acorde a su perfil laboral y los requerimientos del Empleador
- Información y asesoría para, en su caso, llevar a cabo su solicitud de permiso de trabajo o similar e integración de expediente que deberá enviar a la embajada del país correspondiente
- Información relacionada a los servicios que prestan las representaciones consulares en el país en que se encuentre la vacante
- Traslado al Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, partiendo desde la CGSNE (sólo para el caso de Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá).

c) Mecanismos de atención complementaria

Centros de Intermediación Laboral (CIL)

Son módulos de atención ubicados en las OSNE equipados con computadoras y acceso a internet, que funcionan con el enfoque de autoayuda donde los mismos Buscadores de empleo realizan la búsqueda de trabajo a través del Portal del Empleo y las Bolsas de Trabajo locales que se promueven por internet.

Los CIL ofrecen los siguientes servicios gratuitos:

- Acceso al Portal del Empleo www.gob.mx/empleo
- Consulta de otras bolsas electrónicas de trabajo locales.
- Correo electrónico.
- Comunicación telefónica.
- Servicios de impresión y fotocopiado.
- Asesoría técnica.

Para tener acceso a los servicios que ofrecen los CIL se requiere que la persona interesada acuda personalmente a las oficinas del SNE donde se dispone de este servicio. Actualmente el SNE cuenta con 38 Centros, podrá



consultar su ubicación en la siguiente dirección electrónica:
<https://www.empleo.gob.mx/sne/centros-intermedicacion-laboral-sne>.

El Agente brindará la dirección electrónica y la ubicación más cercana al buscador de empleo, en caso de que le interese.

Talleres para Buscadores de empleo (TBE).

Son sesiones conducidas por personal de las OSNE mediante las cuales se proporciona información y asesoría al Buscador de empleo que presenta dificultades para conseguir trabajo, jóvenes sin experiencia laboral, así como personas que quieren mejorar sus conocimientos de cómo enfrentar la búsqueda de empleo. Este mecanismo de atención complementaria podrá apoyarse en las estrategias de capacitación virtual a distancia que desarrolle la CGSNE

Los Talleres operan en dos modalidades:

Presencial- Este tipo de talleres está orientado a que los participantes, mediante el intercambio de experiencias y con la guía de un facilitador, reflexionen sobre lo que están haciendo mal, identifiquen qué y cómo lo pueden hacer mejor y lograr una mejor y más rápida vinculación a un empleo.

Los talleres presenciales están compuestos por dos módulos, cada módulo se toma por separado y tiene una duración de al menos 2 y máximo 3 horas. En el Portal del Empleo podrá consultar el calendario para su inscripción:

<https://www.gob.mx/empleo/sne/talleres-presenciales>

A distancia - El taller en línea o a distancia para buscadores de empleo tiene por objetivo que el buscador desarrolle un conjunto de habilidades, es decir que cuente con las herramientas y actitudes que son necesarias para la búsqueda de empleo <https://www.gob.mx/empleo/sne/talleres-en-linea>. El buscador de empleo puede tomar los talleres en línea, en los momentos que tenga disponibles para acceder al sitio web **-durante la vigencia del taller-** y concluirlo de acuerdo a su disposición.

Al concluir el taller con una calificación aprobatoria, el usuario obtendrá una constancia. Para tomar el taller en línea es necesario estar registrado y desde su espacio personal podrá ingresar a él.



Los talleres (**presencial y a distancia**) constan de 2 módulos que dan a conocer lo siguiente:

Tema 1: Conoce

- Las herramientas que te ofrece el SNE para la búsqueda de empleo.
- Conoce y descubre tus habilidades y capacidades.
- Identifica las características del mercado de trabajo.
- Define tu objetivo laboral.

Tema 2: Postula

- ¿Cómo y dónde encontrar vacantes y ofertas de empleo?
- ¿Cómo redactar un CV?
- La carta de recomendación.
- ¿Cómo superar la entrevista de trabajo?

Participar en un Taller, dejará aprendizajes sobre técnicas para ahorrar tiempo y dinero y estar mejor preparado, lo que incrementa las posibilidades de obtener un empleo en el corto plazo. El Agente brindará la información que requiera el buscador de empleo.

Periódico Ofertas de Empleo.

Es una publicación gratuita de la STPS y del SNE, que tiene la finalidad de ampliar las opciones de oportunidades de trabajo que se ofrecen en el Portal del Empleo de manera sencilla y accesible, los interesados pueden descargarlo de la siguiente ubicación:
<https://www.gob.mx/empleo/SNE/periodico-ofertas-empleo-sne>

Este periódico se edita quincenalmente en todas las entidades federativas del país, con actualizaciones los días 1 y 16 de cada mes.

Se proporciona información de esta publicación en los siguientes casos:

- Que el usuario, solicite información de manera expresa.
- Que el usuario llame por primera vez a SNETEL.

Subprograma de Capacitación para la Empleabilidad.

El subprograma de Capacitación para la Empleabilidad apoya a Solicitantes de empleo canalizados que requieran capacitarse para facilitar su colocación en un empleo o el desarrollo de una actividad productiva por cuenta propia. La capacitación y apoyo a Solicitantes de empleo seleccionados se implementa a través de cursos en distintas modalidades:

Modalidad en Empresas:



Capacitación en Medianas y Grandes Empresas

Cursos esencialmente prácticos, orientados a la adquisición, fortalecimiento o reconversión de habilidades laborales de los Solicitantes de empleo seleccionados, que les permitan favorecer su colocación en un puesto de trabajo. Se imparten a petición de Empleadores que requieren personal capacitado en una ocupación, actividad o puesto específico y que están dispuestos a facilitar sus instalaciones para que en ellas se lleve a cabo la capacitación o bien, a concertar con instituciones educativas o centros de capacitación los espacios para que en ellos se lleve a cabo dicha capacitación.

Capacitación en Micro y Pequeñas Empresas

Capacitación que se desarrolla directamente en el proceso productivo de los centros de trabajo, orientada a Solicitantes de empleo seleccionados, preferentemente de 30 años y más, que presenten barreras para incorporarse o reincorporarse al mercado de trabajo en el corto plazo, para reforzar o reconvertir sus habilidades a través de su ocupación productiva en las empresas, y facilitar su integración a un puesto de trabajo.

Se imparte a petición de Empleadores que requieren contratar personal capacitado en una ocupación, actividad o puesto específico y que están dispuestos a facilitar sus instalaciones para que en ellas se lleve a cabo la capacitación.

Modalidad en Aula

Capacitación para el Autoempleo

Cursos orientados a la adquisición o fortalecimiento de habilidades laborales de los Solicitantes de empleo seleccionados que no logran vincularse a un puesto de trabajo y que tienen como alternativa desarrollar una actividad productiva por cuenta propia. Se imparten en instituciones educativas o centros capacitadores que cuenten con infraestructura y dispongan o avalen a instructores calificados para impartir el curso.

Capacitación para Técnicos y Profesionistas

Cursos que se imparten en instituciones educativas o centros capacitadores, ya sea de manera presencial o en línea, a egresados de escuelas técnicas terminales o de instituciones de educación media y superior, que se encuentran en búsqueda de empleo, pero que debido a la falta de experiencia laboral y/o de conocimientos técnicos, habilidades básicas y transversales, enfrentan dificultades para su incorporación al mercado laboral.



Mediante los cursos de capacitación, el Solicitante de empleo seleccionado podrá actualizar y reforzar los conocimientos adquiridos en su formación escolar, así como lo relativo a temas transversales como liderazgo, trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, etc. Durante la capacitación el Beneficiario podrá ser enviado con un Empleador para realizar prácticas orientadas a su formación.

Requisitos:

- Ser Solicitante de empleo canalizado
- Edad 16 años o más, y
- Cubrir el perfil establecido en el Programa de capacitación
- Autorizar de manera expresa el tratamiento de sus Datos Personales

Documentación que deben presentar:

- Documento que acredite el nivel de escolaridad requerido en el Programa de capacitación
- Identificación oficial
- CURP
- Comprobante de domicilio (en caso de no contar con una cuenta bancaria)
- Documento con vigencia no mayor a dos meses, que muestre la "CLABE" (Clave Bancaria Estandarizada de 18 dígitos), sólo en caso de que disponga de una cuenta bancaria.

Se deberán presentar en original y copia legible, y una vez cotejado el contenido, se devolverán los originales.

Para todas las modalidades, el monto del apoyo y duración del curso serán informados al Solicitante de empleo seleccionado, al momento de llevar a cabo su selección y se ratificará durante la plática de Contraloría Social.

Debido al interés mostrado por los buscadores de empleo con respecto a este Subprograma, el Agente cuenta en el aplicativo de SNETEL con una sección que recopila las preguntas más frecuentes que nos formulan, por lo anterior, deberá brindar las respuestas que se le solicitan utilizando como base <http://siisne.empleo.gob.mx/acercade/index.htm>.

Subprograma Fomento al Autoempleo.

Es el subprograma que entrega apoyos en especie que consisten en mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta a los Solicitantes de empleo



seleccionados que cuentan con los conocimientos, habilidades, competencias y experiencia laboral, para desarrollar una IOCP, lo cual se dará a través de la atención personalizada y permanente de un Consejero Laboral.

En este subprograma se atenderá a los Solicitantes de empleo canalizados, que cubran los requisitos y documentación establecidos en las Reglas de Operación del PAE y, que su entorno económico local permita el desarrollo de proyectos productivos viables y rentables.

No se apoyarán aquellas propuestas de IOCP que pretendan dedicarse a la compra-venta y/o renta de bienes, expendios de alcohol y bebidas alcohólicas, giros de entretenimiento, billares o aquellas que de alguna manera puedan ligarse a centros de vicio; la combinación de giros en una sola IOCP o que impliquen la saturación del mercado.

Requisitos:

- Ser Solicitante de empleo;
- Edad 18 años o más;
- Percibir en su Núcleo familiar un ingreso menor a seis salarios mínimos mensuales, y
- Autorizar de manera expresa el tratamiento de sus Datos Personales.
- Tener experiencia de por lo menos seis meses en las actividades inherentes al proceso y/o desarrollo de la IOCP propuesta, lo cual se corroborará en la entrevista que se realice al Solicitante de empleo canalizado.
- Propuesta de IOCP y Carta Compromiso
- Las personas con discapacidad, adultos mayores, repatriados y preliberados que no cuenten con el requisito de experiencia de por lo menos seis meses en las actividades inherentes al proceso y/o desarrollo de la IOCP propuesta, tendrán la opción de participar en algún curso de capacitación del Subprograma de Capacitación para la Empleabilidad, cuya especialidad deberá corresponder con el giro de la IOCP que se propone.

Documentación que deben presentar:

- Identificación oficial
- CURP
- Comprobante de domicilio (en caso de no contar con una cuenta bancaria)
- Propuesta de IOCP
- Carta compromiso firmada por todos los integrantes de la IOCP
- En caso de contar con cuenta bancaria - Presentar documento expedido por la institución bancaria con vigencia no mayor a dos meses, que muestre la "CLABE".



- Para el caso de personas preliberadas: Carta de Identidad, emitida por la autoridad competente de Prevención y Readaptación Social en la que incluya la CURP, y/o Constancia de Identidad expedida por el municipio o alcaldía, acompañada de oficio de canalización.

Los documentos se deberán presentar en original y copia legible, una vez cotejada la información, se devolverán los originales, con excepción de la propuesta de IOCP y la Carta compromiso.

Los apoyos que se otorgan en este subprograma a los integrantes de la IOCP serán por única vez, por lo que aquellas personas que hayan sido apoyadas por el mismo, dejarán de ser elegibles para participar en éste. No obstante, podrán solicitar su incorporación al subprograma Bécate, siempre y cuando cumplan con sus requisitos y documentación. Los apoyos que se otorgan, consisten en mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta, cuyo costo puede ser de hasta \$25,000.00 (Veinticinco mil pesos 00/100 M.N.) por persona; y hasta \$125,000.00 (Ciento veinticinco mil pesos 00/100 M.N.) cuando el número de integrantes que conforman la IOCP sea de cinco o más.

Las personas que cumplan con todos los requisitos deberán acudir a la oficina SNE más cercana a su domicilio. Se le recuerda que este programa es operado exclusivamente por el Servicio Nacional de Empleo. En caso de que el usuario le interese participar en el subprograma, proporcionar datos del domicilio y contacto de la oficina SNE más cercana a su domicilio (<https://www.empleo.gob.mx/sne/directorio-de-oficinas-sne>).

Debido al interés mostrado por los buscadores de empleo con respecto a este Subprograma, se realizó una recopilación de las preguntas más frecuentes que nos formulan, por lo anterior, deberá brindar las respuestas que se le solicitan utilizando como base <https://siisne.empleo.gob.mx/acercade/index.htm>.

Estrategia Abriendo Espacios.

La Estrategia Abriendo Espacios tiene por objetivo atender de manera personalizada a los Solicitantes de empleo con discapacidad y adultos mayores para favorecer su inserción al mercado laboral, a través de los servicios de Vinculación Laboral y acciones de apoyos. Participa también brindando asesoramiento y apoyo a los Empleadores en la contratación de personas con discapacidad y adultos mayores.



La estrategia opera a través de cuatro vertientes:

- La intermediación laboral, a partir del establecimiento y operación de la bolsa de trabajo (OSNE), Ferias de empleo y el Portal Abriendo Espacios www.abriendoespacios.gob.mx que centran su atención en la identificación del perfil laboral de los buscadores de empleo con discapacidad y adultos mayores.
- La identificación de perfiles integrales y la orientación ocupacional para las personas con discapacidad y adultos mayores. El SNE aplica instrumentos de evaluación especializados entre los que destaca el Sistema de Muestras de Trabajo VALPAR, cuyos resultados permiten orientar a las personas hacia su mejor opción ocupacional y/o su derivación hacia acciones de capacitación o actualización de conocimientos.
- La capacitación para el trabajo: a través del Subprograma de Capacitación para la Empleabilidad, se apoya a las personas que requieren capacitarse para que adquieran o fortalezcan sus competencias laborales con la finalidad de facilitar su colocación en un empleo o el desarrollo de una actividad productiva por cuenta propia.
- Apoyo a Iniciativas de Ocupación por Cuenta Propia: a través del Subprograma Fomento al Autoempleo, se apoya con la entrega de mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta, a las personas que desean impulsar una actividad productiva y tienen la experiencia y los conocimientos para desarrollar una ocupación por cuenta propia.

Abriendo Espacios es operado por las Oficinas del SNE. En ellas, se proporciona atención personalizada para determinar si el Buscador de empleo requiere información u orientación para la vinculación laboral, o bien si debe canalizarse a capacitación o a acciones de ocupación por cuenta propia. En algunos casos, se les realiza una Evaluación de las habilidades y competencias, con la finalidad de obtener un perfil laboral más completo, que permita una mejor y más duradera inserción en el mercado de trabajo, en un puesto acorde con sus conocimientos, habilidades, capacidades e intereses. La evaluación también brinda certeza al empleador de que el candidato puede cubrir adecuadamente la vacante ofrecida.

Para las Empresas, esta estrategia les ofrece asesoramiento y apoyo en la contratación de personas con discapacidad y adultos mayores; así como en la elaboración de las descripciones de puestos que pueden ser adaptados para ser cubiertos con personas con discapacidad y adultos mayores, y aprovechar el capital humano en concordancia con la responsabilidad social empresarial, al dar oportunidades de empleo a estos grupos de población y, al mismo tiempo, beneficiarse de sus talentos.



El Agente brindará apoyo para el registro en el Portal Abriendo Espacios www.abriendoespacios.gob.mx y/o los datos de contacto del responsable de la estrategia en la entidad federativa, de acuerdo a la sección **“Acerca de”** <http://siisne.empleo.gob.mx/acercade/index.htm>

Notas - Cuando el Buscador de empleo menciona que es Adulto mayor y/o Persona con discapacidad, el Agente deberá (adicionalmente a atender su requerimiento) invitarlo a visitar el Portal Abriendo Espacios www.abriendoespacios.gob.mx, y mencionarle que este sitio se enfoca exclusivamente a la búsqueda de empleo y cumple con normas internacionales de accesibilidad.

El Portal Abriendo Espacios cuenta con dos accesos: una para Personas con discapacidad y otro para Adultos mayores. El buscador de empleo encontrará vacantes tanto del sector público como del privado sin necesidad de registrarse; sin embargo, si se registrara las vacantes le mostrarán, el grado de compatibilidad (match) con su perfil laboral, además de contar con un espacio exclusivo de las vacantes de su interés y sus postulaciones, adicionalmente ofrece la sección de orientación y apoyo donde el buscador de empleo encontrará información relevante para aumentar sus posibilidades de empleabilidad.

Así también, informarle que para su atención presencial cuenta con personal especializado que le brindará atención personalizada, en la oficina del SNE más cercana a su domicilio (sin olvidar indicarle que si es la primera vez que acude a la oficina SNE deberá llevar una identificación oficial vigente con fotografía y su CURP; para el caso de un usuario subsecuente recordarle llevar una identificación oficial vigente con fotografía).

Portal del Empleo.

Es una aplicación Web cuyo objetivo es servir como una Puerta de acceso al Usuario, en donde encontrará una serie de Servicios e Información relacionados con el Mercado Laboral Nacional.

A través del Portal del Empleo (<https://www.gob.mx/empleo>, el Buscador de empleo puede registrar su perfil laboral, consultar las vacantes disponibles y postularse a aquellas que sean de su interés, a efecto de lograr su colocación. Asimismo, los Empleadores pueden registrar sus ofertas de empleo, así como identificar posibles candidatos para cubrir sus puestos de trabajo vacantes.



D. Asesoría en el uso y navegación del Portal del Empleo

Los Agentes telefónicos brindaran asesoría a los usuarios acerca de las diferentes dudas que tengan al momento de realizar algún procedimiento en el Portal del Empleo (<https://www.gob.mx/empleo>) A continuación, se describirán (y la forma de resolverlas) las principales problemáticas por las que contacta el usuario del Portal del Empleo:

- Registro en el Portal del empleo. (Candidato / Empleador)
- Recuperación y cambio de Contraseña (Buscador de empleo / Empleador)
- Postulación a oferta de empleo. (Buscador de empleo)
- Alta de Oferta de Empleo (Empleador) o publicación de oferta de empleo
- Fallas del Navegador y soluciones a problemas de acceso.

Registro en el Portal del Empleo.

Con la finalidad de que se pueda obtener acceso a la totalidad de las herramientas ofrecidas para los usuarios, ya sea candidato o empresa, deberán registrarse dentro del sitio.

Candidato. - Para este apartado, el Agente deberá saber que:

- El Buscador de empleo podrá consultar las vacantes publicadas en el Portal, sin estar registrado, si derivado de la consulta, el buscador desea postularse o consultar datos de contacto a una de ellas, entonces será necesario realizar su registro.
- Para que un Buscador de empleo pueda registrarse en el Portal, previamente debió de tramitar su CURP ante RENAPO (instancia de la Secretaría de Gobernación); para el Portal del Empleo es requisito que el Buscador cuente con su CURP.
- Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

El proceso para darse de alta como Solicitante de Empleo se da a través de tres pasos:

Paso 1. Datos de identificación.

Validación de la CURP. - Para cubrir esta sección el Buscador deberá tener a la mano o conocer su CURP, para ingresarla a la aplicación; en caso de que el Buscador no la tenga a la mano o no la recuerde, deberá ingresar sus datos personales que se utilizan para conformar la CURP (nombre completo, sexo, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento) y responder la pregunta de control. Ingresados los datos dar clic en el botón "Continuar". La aplicación tomará un tiempo, ya que consultará la base de datos de RENAPO, para verificar la existencia de la CURP ingresada. Si la CURP no es



reconocida por RENAPO, se deberá indicar al buscador de empleo que verifique los datos registrados: si los datos fueron registrados correctamente, sugerirle acudir al módulo de RENAPO para verificar su CURP. Una vez validada la CURP, la aplicación mostrará las pantallas de captura de los datos del buscador de empleo.

Nota: Los caracteres aceptados para la CURP serán: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z, así como los números: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9. En la cadena de caracteres que conforma la CURP no deberá tener espacios. Así también, no aceptará la “Ñ” ni la “ñ”. No acepta letras acentuadas. La CURP de tener una cadena de 18 caracteres. Ejemplo: **XXXX850120MDFXXX00**.

Paso 2. Usuario y contraseña.

Registro de “Usuario” y “Contraseña”. - En esta sección, el Asesor deberá corroborar que el buscador de empleo haya registrado su “Usuario” y “Contraseña”, observando las siguientes reglas: para el “Usuario” podrá elegir el correo personal del buscador de empleo, o una cadena entre 8 a 12 caracteres, misma que podrá estar conformada únicamente por letras mayúsculas y minúsculas, y números. La “Contraseña” podrá estar conformada por una cadena de entre 8 a 12 caracteres, conformada únicamente por letras mayúsculas y minúsculas, y números, la cadena registrada deberá ser idéntica a la ingresada en el campo “Confirmar la Contraseña”.

Paso 3. Perfil laboral.

Registro de datos. - En esta sección se registrarán los datos del Buscador de Empleo (Datos personales, datos de contacto, Escolaridad y otros conocimientos, Experiencias y expectativas laborales, y Situación laboral); los campos marcados con un asterisco (*) son campos obligatorios de llenar. El registro del Buscador quedará almacenado hasta que llene todos los datos (obligatorios) y de clic en el botón “Guardar mi perfil laboral”; si por alguna razón no llego a dar clic en dicho botón, el Buscador deberá registrar nuevamente sus datos.

Empresa. - Para que una empresa tenga acceso a registrar ofertas de empleo y contactar a buscadores de empleo registrados en el SNE, el empleador deberá estar registrado en el Portal del Empleo; para este apartado, el Agente deberá saber que:

- La persona encargada de registrar el alta (cuando la empresa esté dada de alta ante el SAT como “Persona física”) deberá registrar el nombre completo del dueño de la empresa.



- La persona encargada de registrar el alta (cuando la empresa esté dada de alta ante el SAT como “Persona moral”) deberá registrar la Razón social y la Fecha de alta del Acta constitutiva de la empresa.
- Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.
- Si se identifica que el usuario ya se encontraba registrado anteriormente, pero como buscador de empleo, se canalizará la llamada al grupo de trabajo del Portal del Empleo de la CGSNE.

El proceso para darse de alta como Empleador en el portal se da a través de dos pasos:

Paso 1. Correo electrónico y contraseña.

Registro de un “Usuario”. - En esta sección, el Empleador deberá registrar como obligatorio un correo electrónico válido como nombre de usuario.

Notas:

- Si el correo electrónico registrado no existe, el sistema permite continuar con el flujo normal (registro de Perfil de la empresa).
- Si el correo electrónico existe y la empresa ya ha publicado ofertas de empleo con anterioridad, la aplicación indicará que el usuario ya está registrado y por lo tanto debe proceder a recuperar su contraseña.
- Si el correo electrónico existe y la empresa nunca ha publicado ofertas de empleo, la aplicación indicará que el usuario ya existe y que puede recuperar su contraseña o registrarse de nueva cuenta, si elige esta opción el paso siguiente es que se le muestre el formato de registro de empresas en blanco para ser llenado y continuara con el flujo establecido para registrar ofertas de empleo.

Registro de la “Contraseña”. - En esta sección, el Agente deberá corroborar que el Empleador haya registrado su “Contraseña”, conformada por una cadena de entre 8 a 12 caracteres, utilizando letras mayúsculas y minúsculas, y/o números, la cadena registrada deberá ser idéntica a la ingresada en el campo “Confirmar la Contraseña”.

Cubiertos estos pasos, dar clic en el botón “Continuar” para cubrir **Paso 2.**

Paso 2. Perfil de la empresa.

Perfil de la empresa. - En esta sección, se registrarán los datos de la empresa: Tipo de empresa, datos de identificación de la empresa, Actividad económica principal, domicilio de la empresa, y datos de contacto, concluido el llenado de estos datos dar clic en el botón “Continuar”. El sistema muestra mediante un mensaje datos de registro: Fecha de alta,



Nombre de usuario, Contraseña, e Id-Portal del Empleo; el sistema muestra la opción de imprimir datos o enviarlos por correo electrónico. Continúa con el proceso “Crear Oferta de empleo – Empleadores”.

Para que la aplicación realice el alta de la empresa, si por alguna razón no llego a dar clic en el botón “Continuar”, el usuario deberá registrar nuevamente los datos. En esta sección el Agente deberá sondear que los campos identificados con un asterisco (*) hayan sido llenados.

Notas:

- Al terminar y presionar el botón “Continuar”, el registro será guardado, pero no tendrá los permisos de búsqueda de candidatos hasta que capture por lo menos una oferta de empleo y esta tenga el estatus de activa o esté vigente.
- El flujo normal es que continúe con la captura de una oferta de empleo para tener acceso a las funcionalidades que le brinda el Portal del Empleo. Pero la empresa puede quedarse en esta parte del proceso y continuar después con la captura de la oferta de empleo desde el espacio para empresas.

Recuperación y cambio de Contraseña (Buscador de empleo / Empleador)

Para que el usuario pueda recuperar su contraseña, deberá seguir las siguientes indicaciones:

- Acceder mediante el apartado “Olvidaste tu contraseña” a la liga <https://www.empleo.gob.mx/sne/recuperar-contrasena>
- Deberá ingresar el correo electrónico que ingresó al darse de alta, reponder una pregunta sencilla para verificar que no es robot y dar clic en el botón “Recuperar contraseña”.
- La aplicación enviará la nueva contraseña asignada por el sistema, con la cual podrá:
 - Imprimir y guardar el usuario y contraseña en un lugar seguro y memorízalos bien.

Para poder personalizar la contraseña los usuarios tendrán que ingresar a su espacio ya sea como Candidato o Empresa y realizar el proceso siguiente:

- Deberá ingresar a su espacio.
- Ingresar a la sección “Editar mi perfil”, en donde se mostrará la opción de “Cambiar contraseña”, misma que deberá tener una longitud de entre 8 y 12 caracteres (se consideraran mayúsculas, minúsculas, o números.
- Confirmar contraseña.
- Dar clic en el botón “Guardar”.



Postulación a Oferta de empleo.

Para postularse a una vacante publicada en el Portal del Empleo, es requisito que:

- El buscador de empleo ya esté registrado en el Portal del Empleo, por lo que se le identificará como “Candidato”, una vez registrado.

La postulación se podrá efectuar a través de dos opciones:

La primera opción - buscar una vacante acorde al perfil, desde la pantalla principal del Portal (¡qué empleo buscas? y ¡Dónde?) y dar clic en el botón “Buscar”. El aplicativo mostrará una relación de vacantes en base a los parámetros de búsqueda. Al seleccionar una de ellas el aplicativo mostrará un recuadro con el porcentaje de compatibilidad (este porcentaje sólo aparece con carácter informativo y no como requisito) entre el perfil del candidato vs requisitos de la vacante.

El agente deberá sugerir que, para incrementar su posibilidad de ser seleccionado a cubrir con dicha vacante, el candidato deberá cumplir con al menos un 80% de compatibilidad. Así también, es importante señalar que en caso de que el candidato tuviese dudas con respecto a los requisitos de la vacante, la aplicación permite (antes de postularse) enviar un correo al contacto de la empresa para la aclaración de las mismas, para ello, optará con el llenado del recuadro “Pregúntale a la empresa” y dar clic al botón “Enviar pregunta”.

Por último, Dar clic en el botón “Postularme a esta oferta” para enviar la información del candidato a la empresa que promueve la vacante. La aplicación mostrará una pantalla indicando que los datos fueron enviados correctamente a los datos de contacto de la empresa, así también, mostrará un botón para regresar a la pantalla en donde muestra la relación de vacantes afines al perfil del candidato.

La segunda opción - al ingresar a su espacio, para ello, en la pantalla principal del Portal del Empleo en la sección “Inicio de sesión” teclear el “Usuario” y “Contraseña” y dar clic en el botón “Iniciar sesión”.

Estando en el espacio del candidato, en la parte inferior se visualiza la sección “Encontrar ofertas de empleo – Ofertas de acuerdo a mi perfil”, la búsqueda tomará un tiempo de procesamiento, mostrado como resultado las vacantes acordes al perfil del candidato.

El llenado de los campos requeridos de cualquiera de estas opciones, la aplicación mostrará (dado el caso) una relación de vacantes acordes al perfil del candidato.



Registro de Oferta de empleo. - Para las empresas que deseen registrar sus vacantes, es requisito estar registradas previamente en el Portal del Empleo. Dentro de la carpeta de la empresa, se encontrará en la parte inferior, la opción “Crear oferta de empleo”, al seleccionar esta opción la aplicación preguntará ¿Dónde deseas publicar la oferta de empleo?

- Crear la oferta de empleo para candidatos en general y se promueva a través del Portal del empleo (previa validación).
- Crear oferta de empleo para personas con discapacidad y adultos mayores para ser promovida en el Portal Abriendo espacios.

Cada una de estas opciones presenta el botón “Crear oferta” el cual, al darle clic, **mostrará el formato de captura, el cual está integrado de tres etapas (pasos): Información y ubicación de la oferta de empleo; Requisitos de los candidatos y; Datos de contacto.** Una vez llenados los campos del registro de la oferta se dará clic al botón Guardar.

Nota: Los campos identificados con un asterisco (*) deben ser llenados.

Fallas de Navegador y solución a problemas de acceso.

No permite guardar los datos registrados y/o no despliega menús. Al usuario se le presenta esta falla al momento de desplegar las opciones de un catálogo (menú desplegable), o guardar los datos registrados, o no permite pasar a la siguiente pantalla; para este tipo de fallas, se deberá cubrir el siguiente procedimiento:

Preguntar al usuario el navegador de Internet que está utilizando (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, u Opera).

- a) Si el usuario responde que utiliza cualquiera de los mencionados (con excepción del Internet Explorer), se le deberá indicar que el Portal del Empleo funciona de manera óptima con el navegador Internet Explorer versión 8.0., por lo que se le sugerirá utilizar el navegador antes mencionado para mejorar el funcionamiento del sitio y pedirle ingresar nuevamente al Portal del Empleo, indicándole en caso de presentar problemas se comunique nuevamente.
- b) Si el usuario responde que utiliza el Internet Explorer, preguntarle la versión, si la desconoce y no sabe cómo obtener este dato, indicarle seleccionar en la Barra del Menú de Internet, “Ayuda / Acerca de Internet



Explorer”, abriéndose un recuadro en dónde le mostrará la versión del Internet Explorer.

De la respuesta que brinde el usuario sobre la versión de Internet Explorer que utiliza se desprenderán dos opciones:

b.1) Si comenta que está utilizando la versión 8.0, el Asesor deberá verificar el funcionamiento del Portal, en caso de falla, ofrecerle una disculpa e informarle al usuario que la aplicación presenta intermitencia en su operación, la cual ya ha sido reportada al área técnica e invitarlo a acceder más tarde al Portal. De lo contrario, pedirle al usuario acceder a otro sitio de Internet, con la finalidad de verificar que el servicio de Internet funcione correctamente; de no acceder al sitio que el usuario seleccionó, indicarle que la falla probablemente es de la empresa que le ofrece el servicio de Internet; de lo contrario, el Asesor le informará al usuario que se procederá a vaciar la memoria caché, para ello **pedirle seguir las siguientes indicaciones:**

- Buscar en programas y seleccionar “Símbolo del sistema” después en “ejecutar”.
- Windows mostrará una ventana con fondo color negro, escribir las letras CMD, no importa si son mayúsculas o minúsculas y dar clic en la tecla “Aceptar/Enter”.
- Una vez hecho esto debe aparecer una ventana de color negro en la que sin modificar los textos que le aparecen debe teclear sin dejar espacios lo siguiente: Ipconfig/flushdns y presionar la tecla “Aceptar/Enter”.
- Al realizar esta acción enviará el siguiente mensaje: Se vació con éxito el caché de la resolución de DNS.
- Una vez terminado esté proceso cierre esta pantalla y cierre la del Portal del Empleo para abrirla nuevamente e intentar acceder nuevamente al sitio.

b.2) Si el usuario indica que utiliza una versión posterior a la 8.0, pedirle activar la Vista de compatibilidad, indicándole cómo hacerlo.

La activación se puede realizar de la siguiente forma:

- Ingresar en la barra de Menú a Herramientas-Configuración de Vista de compatibilidad. Dar clic en dicha opción.
- Se mostrará un recuadro en el cual aparecerá el sitio web del Portal del Empleo, y dar clic en el botón “Agregar”.

Nota. La vista de compatibilidad permitirá que el sitio web del Portal del Empleo se presente como si lo estuviera viendo en una versión



anterior de Internet Explorer, con lo cual suelen corregirse algunos problemas de visualización del navegador.

No recuerda su “usuario” ni “contraseña”. - Para este se sugiere canalizar la llamada al grupo de trabajo del Portal del Empleo de la CGSNE.

No reconoce Usuario y/o Contraseña. - Cubrir el siguiente procedimiento:

Pedirle a la persona verifique que el “usuario” y “contraseña” las esté tecleando correctamente, respetando altas y bajas, tal como las registró al momento de darse de alta en el Portal, en seguida pedirle intentar acceder al Portal, el Asesor deberá esperar en línea para conocer el resultado de este nuevo intento:

- 1. En el caso de que la problemática haya quedado resuelta,** tan solo sugerirle a la persona, anotar su “Usuario” y “Contraseña” en un lugar de fácil acceso, para su consulta la siguiente vez que desee acceder al Portal; de lo contrario, **pasar al punto 2.**
- 2. Pedirle a la persona intente acceder a cualquier página web,** lo anterior, para verificar que su servicio de Internet esté operando correctamente (mientras la persona cubre esta acción, el Asesor deberá acceder al Portal del Empleo - permitiéndole verificar que el Portal esté operando). Si la persona no pudo acceder a otro sitio (y el Asesor sí pudo acceder al Portal), comentarle que deberá reportar la falla a la compañía que le brinda el servicio de Internet. Si ninguno de los dos pudo ingresar a su espacio, el Asesor brindará una disculpa y le informará a la persona que el Portal presenta una intermitencia en su operación, y pedirle acceder al Portal más tarde.
- 3. Si la persona pudo acceder al otro sitio y el Asesor sí pudo ingresar al Portal del Empleo,** sugerirle nos contacte a través de Asesoría en línea para que podamos apoyarle tomando el control de su equipo.

E. Apoyo en el registro a una Feria de Empleo

Se establecen los criterios que deberá seguir el Agente para la atención que proporciona a los usuarios que desean participar en una de las ferias de empleo organizadas por el SNE.

Registra el Agente.

<p>Agente: (Sr. Srita.) ... puede registrarse ingresando a la página http://ferias.empleo.gob.mx o si lo prefiere nosotros podemos registrarlo en</p>
--



este momento, me indica por favor si desea que lo registremos o le asesoramos para que usted se registre.

El Agente deberá pedir al Buscador de Empleo tenga “dónde” y con “qué” escribir, ya que deberá anotar su “Usuario” y “Contraseña”, haciéndole hincapié de consérvalos ya que les servirán para continuar participando en las Ferias de Empleo sin la necesidad de registrarse nuevamente, así como consultar las vacantes que empaten con su perfil laboral y actualizar sus datos, cuando lo requiera.

Ingresa a la página <http://ferias.empleo.gob.mx> y llenar el formato de registro, considerando que todos los campos marcados con asterisco “*” son obligatorios. En caso de dudas, consultar la guía que se encuentra en <http://siisne.empleo.gob.mx/acercade/index.htm>, recordando que el registro es único, por lo que, si el Solicitante de Empleo ya fue registrado en la Bolsa de Trabajo, en el Portal del Empleo o para un evento anterior, no es necesario realizar el registro completo, será suficiente con registrar su asistencia al evento de su interés.

Asesoría para que se registre el Solicitante de Empleo.

Una vez que se encuentre en la página <http://ferias.empleo.gob.mx> seleccione del menú de la izquierda, el apartado de “Solicitante de Empleo”. En dicho apartado presentará una pantalla con dos opciones: Ingreso de su perfil por primera vez e iniciar sesión.

Para personas que no se han registrado con anterioridad, seleccione el apartado de “Regístrate como” – “Solicitante de empleo” (es importante que llene los datos que aparecen marcados con asterisco (*), ya que dichos campos son obligatorios, una vez que se haya completado la sección, presionar el botón de guardar para que genere el usuario y contraseña, mismos que podrá modificar y que es importante recordar, ya que los utilizará en posteriores ingresos a la página de las Ferias de Empleo).

Después de haber anotado su usuario y contraseña, seleccione el botón de “guardar” (en ocasiones el sistema tarda un poco en responder, no apriete nada, permita que el sistema le responda).

Imprima el comprobante de participación del evento al cual se registró, le facilitará su ingreso a él o trate de memorizar el folio que se generó en su comprobante de participación o anótelos, le ayudará a vincularse con las diferentes empresas y a postularse a las vacantes de su interés.

Una vez registrado el solicitante de empleo:



- Podrá ingresar las veces que lo desee a registrar su participación a cualquier evento de su interés, seleccionando la opción “iniciar sesión”.
- Podrá ver las vacantes compatibles a su perfil un día antes de que se lleve a cabo el evento presencial al que se inscribió.
- Podrá participar en las Ferias Virtuales.
- Podrá ingresar los resultados de los eventos en los que participe.

Apoyo al Empleador para que participe en una Feria de empleo.

Agente: (Sr. Srita.) ... para registrarse, debe Ingresar a la página <http://ferias.empleo.gob.mx>, una vez que se encuentre en la página: seleccione del menú de la derecha, el apartado de “Empresa, Instituciones u Organismos”

Una vez que se encuentre en la página <http://ferias.empleo.gob.mx> seleccione del menú de la derecha, el apartado de “Empresa, Instituciones u Organismos”. En dicho apartado presentará una pantalla con las políticas y condiciones de uso, para que una vez leídas y aceptadas pueda iniciar con su registro. Comentarle que una vez que concluya el registro se le avisará por correo electrónico si su solicitud de participación fue aceptada por el Servicio Nacional de Empleo en la entidad que organiza el evento.

El Agente no pre-registrará a las empresas, únicamente asesorará y apoyará en resolver las dudas más frecuentes.

En caso de que reporten problemas con el pre registro, proporcionar los datos de contacto del responsable de Ferias de Empleo y del Coordinador de Vinculación Laboral de la entidad donde se realizará el evento, indicándoles que los atenderán en días hábiles, en un horario de 09:00 a 15:00 horas.

Una vez registrada la empresa:

- Podrá ingresar al sistema a registrar su participación a cualquier evento de su interés, a través de la opción “iniciar sesión”.
- Podrá ingresar las vacantes que quiera promocionar.
- Podrá identificar a los buscadores de empleo que cuenten con la ocupación y área laboral que esté buscando cubrir, así como consultar su perfil laboral.
- Podrá participar en las Ferias Virtuales.
- Podrá ingresar sus resultados de los eventos en los que participe.

F. Programa de Jornaleros Agrícolas Temporales a Canadá PTAT



Agendar cita a trabajador agrícola PTAT.

La CGSNE establece y proporciona los criterios que deberá seguir el Agente para la atención que proporciona a los trabajadores agrícolas PTAT que requieren de una cita personalizada en la CGSNE, para realizar su documentación a Canadá o para la revisión de su expediente.

El Agente del grupo general recibe la llamada del Trabajador y, una vez que identifica que se trata de un trabajador agrícola que participa en el PTAT, la transfiere al grupo de Agentes que atienden este Programa.

Agente: (Sr. Srita. Lic.). le podemos agendar una cita para que un Consejero de empleo, le brinde atención personalizada ayudándole a buscar opciones de empleo (En caso de que el buscador de empleo acepte una cita, el ejecutivo deberá registrarla en la oficina SNE y horario que el buscador indique).

Para programar la cita, el Agente del grupo PTAT corrobora los datos proporcionados por el trabajador, utilizando el aplicativo informático SIMOL, como lo indica el guion que se encuentra en <http://siisne.empleo.gob.mx/acercade/index.htm>, y una vez que confirma que reúne la condiciones para programar la cita, verifica la Agenda de la CGSNE, así como la disponibilidad de la fecha y hora solicitada.

En caso de que la fecha y hora deseada ya estuviese ocupada el Agente le debe informar lo anterior e indicarle las fechas y horas disponibles para que el trabajador elija una de ellas y una vez que ha sido programada debe informarle el número de folio, indicándole que se presente 15 minutos antes de su cita y la documentación necesaria que debe llevar para realizar sus trámites.

Información de la situación que guarda el trámite del Trabajador PTAT para su salida a Canadá.

La CGSNE establece y proporciona los criterios que deberá seguir el Agente para la atención que brinda a los trabajadores agrícolas PTAT que se encuentran en México y solicitan información sobre los siguientes aspectos:

1. Revisión de expediente.
2. Visa y Pedido.
3. Vuelo.
4. Cheques o giros PTAT.
5. Trámite de pensión.



El Agente del grupo general recibe la llamada del Trabajador y, una vez que identifica que se trata de un trabajador agrícola que participa en el PTAT, la transfiere al grupo de Agentes que atienden este Programa.

Para proporcionar la información que solicita el Trabajador, el Agente del grupo PTAT corrobora los datos proporcionados por el trabajador, utilizando el aplicativo informático SIMOL, como lo indica el guion que se encuentra en <http://siisne.empleo.gob.mx/acercade/index.htm>, y una vez que confirma que es un trabajador agrícola que participa en el programa, brinda la información, como lo indica el guion respectivo.

Tramite de visa – Permiso de trabajo.

Usuario: ¿Tengo Visa?

Agente: Verifica la información en el sistema y la proporciona al trabajador.

Si cuenta con visa y fecha de vuelo se le dice:

Agente: Sr..... ya cuenta con visa, su fecha de vuelo es:

(Favor de informar que: **debe sacar cita para documentación** para acudir a CGSNE el día de su vuelo o hasta tres días hábiles antes del mismo).

Si no cuenta con Visa ni vuelo, el agente verifica si le corresponde realizar el registro biométrico y, de requerirlo, le indica que es un nuevo requisito que solicita la Embajada Canadiense para el trámite de Visa - Permiso de Trabajo, por lo que debe acudir a la oficina del SNE de su entidad, donde le proporcionarán la cita y los documentos que necesita para realizar el registro biométrico en la Ciudad de México. Si no requiere el registro biométrico pero aún no cuenta con la Visa y tampoco vuelo, el Agente le indica lo siguiente:

Agente: Sr..... es necesario que continúe verificando en la Oficina del Servicio Nacional de Empleo de su Entidad, o en este número telefónico con un límite de 15 días antes de la fecha de su pedido.

Con Visa-Permiso de Trabajo y pedido / asignación.

Usuario: ¿Ya puedo pasar a documentarme?

Verificar si ya cuenta con fecha de vuelo. En caso afirmativo decir:

Agente: Sí Sr...., es necesario que hagamos una cita para que pueda presentarse en la CGSNE a documentarse.

(Agendar una cita el día de su vuelo o hasta **tres** días hábiles antes del mismo)



En caso negativo decir:

Agente: Sr.... no tiene fecha de vuelo favor de seguir consultado en la OSNE de su entidad o en este número telefónico, con un límite máximo de 15 días anteriores a la fecha de su probable salida según su asignación.

Agente: Sr..... todavía no hay datos de asignación. La asignación la realiza directamente la CGSNE y aparecerá en cualquier momento dependiendo de los lugares disponibles, por lo que deberá seguir verificando en la OSNE de su Entidad o bien de forma directa en la CGSNE en el siguiente número telefónico 30004100.

Una vez atendido el requerimiento, el Ejecutivo se despide utilizando el guion respectivo.

Atención a Trabajadores agrícolas PTAT que se encuentran trabajando en Canadá.

Se establecen los criterios que deberá seguir el Agente para la atención que proporciona a los trabajadores agrícolas PTAT que se encuentran en Canadá y requieren información sobre los siguientes rubros:

- Derechos de los Trabajadores (salarios, días de descanso o vivienda),
- Obligaciones de los trabajadores y de los empleadores,
- Teléfonos de emergencia en Canadá,
- Transferencia entre granjas,
- Vuelo de regreso a México,
- Regreso anticipado o repatriación, entre otros; o
- Quien levantan una queja o reportar una situación anómala en su estancia en dicho País.

Para proporcionar la información que solicita el Trabajador, el Agente del grupo PTAT corrobora los datos proporcionados por el trabajador, utilizando el aplicativo informático SIMOL como lo indica el guion que se encuentra en <http://siisne.empleo.gob.mx/acercade/index.htm>, y una vez que confirma que es un trabajador agrícola que participa en el programa, brinda la información como lo indica el guion respectivo. Todas las quejas deberán ser reportadas a su supervisor, quien enviará un correo electrónico a infosne@stps.gob.mx con la finalidad de que el área responsable del PTAT, pueda realizar el seguimiento correspondiente y brindar una respuesta; así mismo, el Agente le pedirá al trabajador agrícola que, con posterioridad, se comunique para que reciba la respuesta a su requerimiento.

El Agente del grupo general recibe y atiende la llamada del Trabajador y, una vez que concluye la atención, la reporta a su supervisor para el control y administración de la información.



El Agente brindará la información que requiera el buscador de empleo (de acuerdo al guion), en caso de requerir apoyo de la CGSNE para atender la problemática que le reporten, elaborará y enviará el reporte a la cuenta de infosne@stps.gob.mx para que den seguimiento a la problemática reportada, al usuario le solicitará que, con posterioridad, se comunique para que se le informe.

Agente: Me proporciona su número de expediente por favor.

El Usuario brinda el número de expediente y el Ejecutivo comprueba datos del trabajador, para lo cual indica lo siguiente:

Agente: Me dice su nombre completo por favor.

- Verificar en pantalla el nombre o nombres y apellidos completos del trabajador.
- Si la respuesta es correcta aplicar siguiente pregunta, si no lo es solicitar al trabajador que verifique sus datos y vuelva a llamar.

Agente: ¿Cuál es su fecha de nacimiento?

- Verifica en Registro Federal de Contribuyentes.

Si la respuesta es correcta proporcionar la información solicitada. Si no es correcta solicitar al trabajador que verifique sus datos y vuelva a llamar, o bien que se comunique a la Oficina del Servicio Nacional de Empleo de su Entidad.

G. Interesado en vacantes del mecanismo de Movilidad Laboral al extranjero

Establece los criterios que deberá seguir el Agente para la atención que proporciona a los Buscadores de Empleo que se encuentran en México y manifiestan interés por ofertas de empleo que se ubiquen en el extranjero.

El Agente brindará la información, tomando en consideración las vacantes que aparecen en el micro sitio "Ofertas en el Extranjero" del Portal del Empleo <https://www.empleo.gob.mx/trabaja-en-el-extranjero> (sitio enfocado en profesionistas que tengan experiencia y dominio del inglés u otro idioma), apoyándose en el guion que se encuentra en <http://siisne.empleo.gob.mx/acercade/index.htm>, recordando que todos los trámites se realizan a través de nuestras oficinas del Servicio Nacional de Empleo.



Documentación que deben presentar:

- Acta de nacimiento.
- Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Identificación Oficial.
- Certificado de estudios (de acuerdo al perfil de la vacante: primaria, secundaria, preparatoria, etc.).
- Cartas de referencias laborales (es muy importante que demuestre su experiencia laboral).
- Constancia del idioma requerido (solo en los casos donde la vacante solicite un nivel de inglés o francés).

En el caso de que el interesado manifieste que algún funcionario de alguna Oficina del Servicio Nacional de Empleo le solicitó dinero para participar en cualquiera de los Programas del SNE, el Agente deberá requisitar el formato de quejas y pasarlo a su supervisor, en cuanto concluya su interacción, además de reiterar que todos nuestros servicios son gratuitos, por lo que daremos un puntual seguimiento a la situación que nos reporta. Se le indica que personal de la CGSNE se pondrá en contacto con él/ella para ejecutar las acciones que resulten procedentes.

H. Atención a quejas o sugerencias de los servicios del SNE.

Se establecen los criterios que deberá seguir el Agente para la atención a las quejas o sugerencias que desean realizar los usuarios con respecto a algún programa y/o servicio SNE.

El Agente deberá cerciorarse si lo expuesto por el usuario amerita considerarse como una queja (en ocasiones se inconforman por no cumplir con los requisitos que marcan algunos de los programas y/o servicios del SNE), no obstante, lo anterior, si el usuario manifiesta su intención de levantar una queja, el Agente deberá registrarla.

Todas las quejas deberán registrarse y enviarlas a la CGSNE para su atención, seguimiento y respuesta, por lo anterior, el Agente deberá tomar los datos necesarios (requeridos en el formato establecido) para enviar el formato completo y que son los siguientes:

- Su nombre completo.
- Lugar donde radica (Entidad y Municipio).
- Datos de contacto: número telefónico y/o correo electrónico en donde se le pueda localizar.
- Nombre del programa y/o servicio SNE solicitado.
- Fecha en la que solicitó el servicio



- Oficina SNE a la que acudió (se solicita domicilio únicamente para corroborar que se trata de una OSNE –no es un dato indispensable) y
- Resumen del motivo de la queja

El Agente debe enviar la queja inmediatamente a su supervisor en el formato designado para que se envíe a la cuenta infosne@stps.gob.mx y se realice el seguimiento correspondiente.

En el caso de sugerencias debe tomar nota del programa y/o servicio y resumir la sugerencia para enviarla a su supervisor y que éste la canalice a infosne@stps.gob.mx, así como agradecer al usuario la sugerencia realizada e indicarle que se enviará para su análisis y en su caso posterior implementación.

Nota: Es necesario que los agentes conozcan muy bien tanto los programas y/o servicios que ofrece el SNE, como los alcances de los mismos, ya que de otra forma no les sería fácil identificar los problemas de los usuarios, ni tampoco cuál fue la mala atención, ya que no en todos los casos una mala atención es porque son groseros o los hacen sentir mal, sino que también se debe a que no se les brinda el apoyo de un programa cuando se les debía de haber otorgado, o no se les entrega completo. Es importante señalar, que no todas las quejas que comente un usuario amerita un reporte, ya que, conociendo los alcances, podría haber sido correcto el que un usuario no haya sido apto para un programa, en este caso el Agente debe reiterar al usuario los requisitos o trámites a cubrir.

Una vez que el ejecutivo registró los datos de la queja en el formato correspondiente, le preguntará al solicitante de empleo si desea que se le proporcionen otras opciones de empleo de acuerdo a su perfil, para lo cual se sugiere el siguiente dialogo:

Agente: (Sr. Srita. Lic). su queja ha quedado registrada, ¿desea que se le proporcione otras opciones de empleo de acuerdo a su perfil?
Usuario: (1) SI. (2) NO.

En caso de que el usuario (buscador de empleo) no desee opciones de empleo u otro servicio SNE se agradece y se concluye la llamada; de requerir búsqueda de vacantes se pasa al punto 1) Busco Trabajo; de requerir otro servicio SNE se le atiende considerando los presentes lineamientos de operación.

Otras quejas del SNE

Agente: (Sr. Srita. Lic.) Usted se queja (resumir queja e información soporte que brinda el usuario) nosotros turnaremos su queja al área correspondiente y



para que dicha área le dé seguimiento, requerimos que por favor nos proporcione el teléfono o correo electrónico o dirección donde se le pueda contactar.

Se solicita, nombre completo tipo de apoyo solicitado, entidad y municipio donde radica, oficina a la que acudió, además de la (dirección de la oficina (únicamente para corroborar que se trate de una OSNE) y por último el motivo de la queja.

Otro (asunto fuera del alcance del SNE).

En caso de que la información solicitada por el usuario no esté relacionada con la vinculación laboral o los servicios que brinda el SNE, debido a que haya equivocado su marcación y desee contactar alguna otra entidad o servicio, se le deberá informar:

Agente: (Sr. Srita.. ____ le informo que en este número le podemos proporcionar información relacionada con la vinculación laboral, por lo que no cuento con la información que me solicita, le pido por favor verifique el número que le proporcionaron.

I. Veracidad de ofertas de empleo en Estados Unidos y Canadá

Cada año miles de personas trabajadoras migrantes de México que buscan oportunidades de empleo, a través de los sistemas de movilidad laboral transnacional en Estados Unidos y Canadá, son estafados por empresas o personas reclutadoras con ofertas de trabajo falsos, para quitar dinero, confiscar propiedades o utilizar datos personales, afectando la economía de las personas y comunidades enteras. Por lo anterior, el SNE en cooperación con la iniciativa INILAB, informa y orienta al usuario que contacta a SNE-Tel con respecto a la veracidad de ofertas de empleo que le ofrecen para emplearse en Estados Unidos o Canadá.

En el marco de esta campaña de prevención de fraudes a trabajadores que desean laborar en Estados Unidos y Canadá, el agente atenderá y orientará a estos trabajadores, siguiendo los scripts que se encuentran en <http://siisne.empleo.gob.mx/acercade/index.htm> y que abarcan los siguientes temas:

- a.** Reclutamiento y contratación de trabajadores temporales (que tiene que pagar el trabajador y que no debe pagar, así como aspectos



relativos a los Reclutadores, proceso para la obtención de Visas y como validar la veracidad de las vacantes).

- b.** Trabajo en Estados Unidos (Visas H2) y Canadá (Visas TFW Y PTAT) que incluye Derechos de los trabajadores, acciones para recibir el salario correcto y en un ambiente laboral seguro, que hacer en caso de accidentes, acciones para evitar la discriminación y el acoso; así como cambios de lugar de trabajo y renovación de Visas.
- c.** Información de organizaciones de la sociedad civil que pueden apoyar al Trabajador migrante.

J. Información no relacionada con el SNE

Asesoría Laboral.

El usuario puede pedir asesoría acerca de despidos, indemnizaciones, quejas por falta de pago, discriminación y/o maltrato en su centro de trabajo, etc., para estos casos el agente deberá proporcionar los datos de la PROFEDET (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo), el cual es el órgano desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), encargado de proteger los derechos de los trabajadores ante la autoridad laboral.

Agente: Sr. Srita. _____ en este número sólo brindamos orientación para la búsqueda de empleo, por lo anterior, le proporcionaré el número telefónico de la PROFEDET para que le brinden la asesoría que Usted necesita, ¿tiene en donde anotar?

Esperar a que indique que ya puede anotar el número telefónico: En el Distrito Federal y Área Metropolitana al teléfono 59.98.20.00 y del Interior de la República al 01 800 911 7877 o a la cuenta de correo orientacionprofedet@stps.gob.mx

Bromas.

En caso de percatarse de que el usuario no esté interesado en temas relacionados con la vinculación laboral o los servicios que brinda el SNE y evidentemente esté llamando solo para bromear:

Agente: Sr. Srita. _____ le informo que esta llamada está siendo grabada para efectos de calidad en el servicio, ya que en este número le podemos



proporcionar información relacionada con la vinculación laboral, por lo que le pido por favor que cuelgue para que permita que podamos atender a las personas que están en búsqueda de empleo.

Otros casos:

En caso de que la información solicitada por el usuario no esté relacionada con la vinculación laboral o los servicios que brinda el SNE, debido a que haya equivocado su marcación y desee contactar alguna otra entidad o servicio, se le deberá informar:

Agente: Sr. Srita. _____ le informo que en este número le podemos proporcionar información relacionada con la vinculación laboral, por lo que no cuento con la información que me solicita, le pido por favor verifique el número que le proporcionaron.

K. Programa de Jóvenes Construyendo el futuro (JCF)

Como apoyo al Programa JCF, el SNE dedica un grupo de trabajo del CASNE para brindar información y/o asesoría a los interesados y/o usuarios del programa JCF. Si el Agente del grupo general recibe la llamada e identifica que se trata de una persona interesada en el Programa JCF, la atiende de conformidad con lo siguiente:

- a) Información de Jóvenes Construyendo el Futuro - El Agente proporciona la información:

El programa tiene como finalidad brindar oportunidades de capacitación en el trabajo para jóvenes entre 18 y 29 años, que no trabajan y no estudian; para alcanzar dicho objetivo el Programa otorgará los siguientes apoyos:

- Capacitación en un Centro de Trabajo registrado en la plataforma de JCF
- Beca por un monto de \$3,600.00, que se entrega mensualmente y en forma individual a los/las becario(a)s del Programa, hasta por un año.
- Seguro médico facultativo, durante el tiempo de su participación.
- Constancia de Capacitación que describe la formación recibida y las habilidades desarrolladas durante la permanencia en el Programa.

- b) Asesoría para registro de Becarios y Empresa tutora

Todos los interesados en participar se registran en la siguiente página:
<https://jovenesconstruyendoelfuturo.stps.gob.mx>



Becario – El proceso se realiza en tres pasos:

- Registro de datos generales y la geolocalización del domicilio.
- Ingreso de los documentos: CURP, Identificación oficial vigente, fotografía, Comprobante de domicilio, y constancia de estudios (no obligatorio).
- Verificación de la información.

Empresa tutora – El proceso consta de cinco pasos:

- Registro de los datos generales de la empresa y del representante ante el Programa
- Ingreso de los documentos: Documento que señale el nombre y/o razón social, Constancia de inscripción ante el RFC. Identificación oficial vigente del representante legal o apoderado del Centro de Trabajo, Documento que acredite la personalidad del representante legal o apoderado del centro de trabajo.
- Datos del Centro o centros de trabajo donde se desempeñarán los becarios, incluye geolocalización y el ingreso de la imágenes de cada uno.
- Ingreso del o los planes de capacitación que ofrece la empresa para el o los centros de trabajo que registró.
- La verificación de la información.

c) Atención de Quejas y Sugerencias de Tutores y Becarios.

Se verifica si la persona que llama es Becario o Empresa Tutora, verifica sus datos en la plataforma y registra la queja o sugerencia en el formato establecido para ello, agradeciendo la información proporcionada y solicitando que se comuniquen posteriormente para conocer el resultado de la atención a su reporte.

L. Llamada cortada

Para poder considerar una llamada como “Cortada” será necesario contemplar las siguientes situaciones:

- Se acepta la llamada por parte del Agente y al momento de atender la llamada con script de entrada o antes, el usuario cuelga el teléfono.
- Si durante el transcurso de la llamada, el usuario corta la comunicación con o sin previo aviso sin que el Agente haya podido brindar algún tipo de asesoría o información útil para al usuario.
- En caso de que el usuario no proporcione los datos mínimos requeridos para el registro en la aplicación.

M. Atención a Correo electrónico del Portal del Empleo



Con la finalidad de brindar una respuesta adecuada a los correos enviados por los Usuarios del Portal del Empleo, se deberá observar lo siguiente, para atender el requerimiento del usuario.

Todos los comunicados que ingresan se deberán responder bajo el siguiente formato:

Sr. / Sra. / Lic. / Ing. / Dr. / Mtro. / _____

Buenos días / Buenas tardes o noches

Gracias por utilizar los servicios que le ofrece el Portal del Empleo, un servicio que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social pone a su disposición.

Referirse a la solicitud y responder de acuerdo a la misma y a los presentes procedimientos (la guía de preguntas frecuentes se encuentra en la aplicación en la sección "Acerca de").

Le reiteramos nuestro agradecimiento y le invitamos a seguir utilizando el Portal del Empleo.

Con un atento saludo,

Portal del Empleo
www.gob.mx/empleo

Para atender a la solicitud, deberán seguir lo indicado en el script que se encuentra en <http://siisne.empleo.gob.mx/acercade/index.htm>.

N. Tareas de promoción del SNE

Promoción en la Ciudad de México y su área metropolitana de los Servicios que brinda el SNE para la captación de ofertas de empleo.

O. Seguimiento y registro de la colocación

Tiene como propósito conocer la colocación o rechazo de un Solicitante de empleo canalizado, así como la vigencia o cancelación de la vacante. Para el caso de no aceptado, se registra la causa de rechazo, lo que permitirá afinar el proceso de vinculación para aumentar las posibilidades de colocación.

- Seguimiento a buscadores (candidatos) que fueron enviados a través de SNETEL, a ocupar una vacante.



- Seguimiento a las vacantes registradas en el SISNE, con la finalidad de garantizar la vigencia y actualización de la información.

Estos procesos se realizan siguiendo el guion establecido para cada actividad.

P. Calidad

El Servicio Nacional de Empleo por Teléfono (SNETEL), buscando la calidad en los servicios que brinda a la población del país, cubre de forma continua y permanente, tareas de monitoreo y control de las interacciones que se reciben en el CASNE (Centro de Atención del SNE), así como de la verificación que se realiza a las vacantes registradas en el Portal del Empleo.

Para lo anterior, **se realizan las siguientes actividades:**

- Evaluar en teoría y práctica a los aspirantes que desean participar como Agentes, Supervisores o Analistas de Calidad en el CASNE, con la finalidad de que conozcan y manejen la información del SNE y con ello informen y asesoren a los usuarios de nuestros servicios como está establecido en los presentes lineamientos y en sus guiones de atención. Para ingresar al CASNE el personal debe obtener como mínimo el 80% de asertividad en cada una de sus evaluaciones.
- Diariamente en SNETEL se verifica la calidad y la congruencia de los datos de las vacantes registradas por las OSNE y los Empleadores, para ello se realizan consultas utilizando diferentes filtros en las aplicaciones. En caso de detectarse inconsistencias si la vacante fue registrada por la OSNE, se envía correo al Responsable de Vinculación Laboral de la OSNE para que corrobore la información y realice las acciones pertinentes. En caso de que la vacante haya sido registrada o publicada por un Ejecutivo se envía correo electrónico al personal del CASNE para que realicen las correcciones pertinentes y se incorpore la evaluación de la interacción al registro de evaluaciones del Ejecutivo que haya realizado la acción.
- Diariamente en SNETEL se verifica la calidad de la atención que brindan los Ejecutivos a través de chat y correo electrónico, ya que este tipo de interacciones se evalúan al 100% y la administración de SNETEL, valida que la calificación otorgada por el área de calidad del CASNE corresponda con la atención brindada por el Ejecutivo, así como que el registro de evaluaciones del Ejecutivo se haya realizado al 100% de las interacciones reportadas.
- Diariamente se verifica que los niveles de servicio (Ejecutivos en operación, monitoreo, recepción y atención de interacciones, entre otros) requeridos al CASNE se cumplan, para que al finalizar cada mes calendario se validen los servicios proporcionados en SNETEL.
- Mensualmente se verifica que el promedio general de evaluación de los Ejecutivos que atienden en el CASNE se mantenga en el 90%, ya que de no ser



así se realizan las acciones correspondientes para llegar al nivel de calidad requerido.

Q. Encuestas

Como parte de los apoyos que SNETEL brinda a otras áreas de la CGSNE, está el levantamiento de una encuesta (a nivel nacional) vía telefónica que permita conocer el impacto y la efectividad de los programas de Vinculación laboral del SNE, en los Solicitantes de Empleo canalizados en el Portal del Empleo.

Esta encuesta la aplican los Agentes del CASNE, quienes se encargan de contactar telefónicamente con los buscadores de empleo seleccionados de la base de datos del Portal del Empleo.

Para el levantamiento de esta encuesta, se utiliza el cuestionario que determine el área responsable de la administración del Portal del Empleo, por lo que el CASNE, con la supervisión de los responsables de la administración de SNETEL, implementan la herramienta tecnológica que permita el registro de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los Solicitantes de empleo, siguiendo el flujo y las validaciones indicadas en dicho cuestionario.

Esta actividad es supervisada por el personal responsable de SNETEL para garantizar los resultados con la calidad requerida, adicionalmente, conforme se va generando la base de datos de resultados, se valida que el llenado del mismo haya sido correcto, así como la congruencia de las respuestas y, en caso de detectarse inconsistencias, se verifican las grabaciones de las interacciones para tratar de resolverlas, en caso de que hubiera alguna duda se tendría que tratar de contactar nuevamente al Solicitante de Empleo canalizado o se reemplazaría por otro Solicitante.