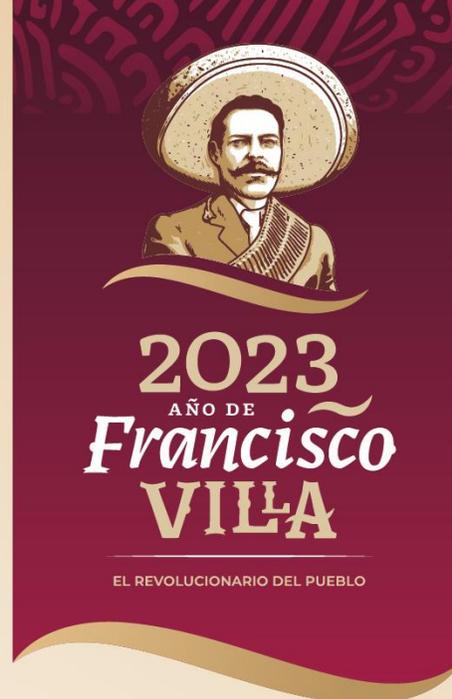


UNIDAD DEL SERVICIO  
NACIONAL DE EMPLEO  
DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E  
INFORMACIÓN OCUPACIONAL



# Manual Operativo de la Consejería de Empleo

2023



**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



**SNE**  
SERVICIO NACIONAL  
DE EMPLEO



## Autorización del Manual Operativo

Autorizó

Lic. Rodrigo Ramírez Quintana  
Jefe de La Unidad del Servicio Nacional de Empleo

Revisó

Mtro. Donaciano Domínguez Espinosa  
Director General Adjunto del  
Servicio Nacional de Empleo

Elaboró

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

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





## Tabla de contenido

Autorización del Manual Operativo .....	2
Glosario de términos.....	4
Fundamento legal .....	9
Introducción.....	10
Objetivo del Manual y alcance .....	11
Objetivos específicos .....	11
1. Consejería de Empleo.....	13
1.1. Definición y Objetivos.....	13
2. Atención de la Consejería de Empleo .....	14
2.1.1. Presencial .....	14
2.1.2. Vía Telefónica .....	15
2.1.3. Virtual.....	15
2.5. Invitación a participar en Ferias de Empleo .....	19
3. Atención del Consejero de Empleo para entrevista a profundidad (presencial y virtual) .....	20
3.1. Recepción al Buscador de Trabajo por el Consejero de Empleo .....	20
3.2. Entrevista a profundidad.....	20
3.3. Vinculación a los diferentes tipos de intervenciones del SNE .....	21
3.3.1. Vinculación a Talleres para Buscadores de Empleo.....	22
3.3.2. Envío al Centro de Evaluación de Habilidades .....	22
4. Seguimiento a corto plazo a los Buscadores de Trabajo .....	24
5. Coordinación con el área de Concertación Empresarial .....	25
6. Anexos.....	26
XIII. Mapa del Servicio de Consejería de Empleo .....	62





## Glosario de términos

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

**Aviso de Privacidad.** - Documento a disposición del Titular de los datos personales de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por los ejecutores del Programa de Apoyo al Empleo, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de éstos.

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

**CEH** – Centro de Evaluación de Habilidades.

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

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

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

**Coordinador de Unidad Regional (CUR).** - Persona encarga de coordinar y supervisar las actividades de los consejeros de empleo y de inclusión laboral que brindan los servicios de Bolsa de Trabajo, talleres para Buscadores de Empleo y Ferias de Empleo en la Unidad Regional de la OSNE.

**Consejero Laboral.** - Nombre genérico que, para efectos administrativos, se utiliza para identificar al personal de la Oficina del Servicio Nacional de Empleo, que se ocupa en diversas actividades tales como la planeación, organización, promoción, difusión, así como la ejecución, supervisión y seguimiento de las actividades que se llevan a cabo mediante el Programa de Apoyo al Empleo. Este concepto genérico considera a su interior los específicos del consejero de empleo y concertador empresarial, por lo que, cuando se cite a estos últimos se estará entendido que se hace referencia a un consejero laboral.





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

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

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

**DVIO.** - Dirección de Vinculación e Información Ocupacional.

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

**Entidad Federativa.** - Cada uno de los estados de la Federación y la Ciudad de México.

**Entrevista vía telefónica.** - Se realiza por teléfono y a solicitud del buscador de trabajo que ya se encuentra registrado, quien expresa que no desea acudir a una oficina del Servicio Nacional de Empleo porque la ubicación es lejana a su domicilio. El propósito de esta entrevista es identificar las habilidades del buscador de trabajo y las ocupaciones solicitadas. Preferentemente de primera vez y/o para seguimiento. No es óptima para realizar entrevista a profundidad.

**Entrevista virtual.** Se realiza mediante alguna aplicación para videoconferencia y a petición expresa del buscador de trabajo que ya se encuentra registrado, quien manifiesta que no desea acudir a una oficina del Servicio Nacional de Empleo porque la ubicación es lejana a su domicilio. El propósito de esta entrevista es identificar las habilidades del buscador de trabajo y las ocupaciones solicitadas. En esta modalidad puede realizarse entrevista de primera vez, entrevista a profundidad y/o para seguimiento. Para este tipo de entrevista, es necesario que el BT cuente con conexión a internet, equipo de cómputo con cámara y micrófono y conocimientos básicos de la aplicación a utilizar para la entrevista virtual.

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





**Evaluador Externo.** - Personal designado por las instituciones que tienen bajo su resguardo el equipo VALPAR y la operación del Centro de Evaluación y que es responsable de aplicar el método para identificar las habilidades de los buscadores de trabajo enviados por la Consejería de Empleo de la oficina del Servicio Nacional de Empleo, y con ello determinar el perfil laboral de los mismos, para fortalecer su proceso de vinculación laboral.

**Evaluador Interno.** - Personal especializado adscrito, que se encarga de aplicar en los Centros de Evaluación de Habilidades, el método para identificar las habilidades y con ello determinar el perfil laboral de los buscadores de trabajo enviados por la Consejería de Empleo, para fortalecer su proceso de inserción laboral.

**Feria de Empleo.** - Eventos de reclutamiento y selección presenciales o virtuales, promovidos por el Servicio Nacional de Empleo que responden a las necesidades del mercado laboral, los cuales se realizan con recursos del Programa de Apoyo al Empleo que podrán ser complementados con presupuesto de las entidades federativas, a fin de efectuar una vinculación directa y masiva entre empleadores y buscadores de trabajo para agilizar e incrementar las posibilidades de inserción de éstos últimos.

**Identificación Oficial.** - Documento vigente que acredita la identidad de una persona, expedida por alguna dependencia del gobierno federal, estatal o municipal que incluya fotografía, firma y la CURP; de ser el caso, será válida cualquiera de las siguientes: Constancia de solicitud de condición de refugiado; Constancia de condición de refugiado; Tarjeta de visitante por razones humanitarias; Tarjeta de residente temporal o permanente; o Tarjeta de trabajador fronterizo.

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

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

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

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

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





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

**Población vulnerable.** – Población que enfrenta barreras de acceso al empleo, tales como: mujeres; jóvenes; mayores de 45 años; jornaleros; con alguna discapacidad; víctimas de delito o de violación de derechos humanos; preliberadas; migrantes solicitantes de la condición de refugiado, refugiados y beneficiarios de protección complementaria, entre otros.

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

**Postulación.** - El acto mediante el cual un buscador de trabajo es propuesto por sí mismo o por un consejero laboral para ocupar un puesto de trabajo vacante, debido a que cuenta con el perfil laboral requerido por el empleador.

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

**Refugiado.** - Persona extranjera a la que la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados ya le ha reconocido el estatus jurídico de persona refugiada y recibe protección del Estado mexicano.

**Seguimiento a la Operación.** Actividades encaminadas a monitorear el cumplimiento de las metas físico-financieras y los procesos operativos del Programa de Apoyo al Empleo.

**SIFE.** - Sistema de Información de Ferias de Empleo.

**SILAP.** - Sistema de Intermediación Laboral para Atención Personalizada.

**SNE.** - Servicio Nacional de Empleo.

**STPS.** - Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**TBE.** - Talleres para Buscadores de Empleo.

**UC.** - Unidad Central de la OSNE.

**UR.** – Unidad Regional de la OSNE.

**USNE.** - Unidad del Servicio Nacional de Empleo.





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

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





## Fundamento legal

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
D.O.F. 05-02-1917 y sus reformas.
2. Ley Federal del Trabajo  
D.O.F. 01-04-1970 y sus reformas.
3. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos  
D.O.F. 31-12-1982 y sus reformas.
4. Ley Federal de Procedimiento Administrativo  
D.O.F. 04-08-1994 y sus reformas.
5. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados  
D.O.F. 26-01-2017.
6. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación  
D.O.F. 11-04-2003 y sus reformas.
7. Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social,  
Artículo 15.  
D.O.F. 23-08-2019.
8. Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo,  
D.O.F. 28-12-2022





## Introducción

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través de la Unidad del Servicio Nacional de Empleo, coordina la operación del Programa de Apoyo al Empleo, el cual tiene como propósito ayudar a solucionar las dificultades que enfrentan los buscadores de trabajo y los empleadores para articularse en el mercado laboral, tales como: deficiente promoción de las vacantes existentes y de los buscadores de trabajo disponibles, y la brecha entre las competencias laborales requeridas por las vacantes y las ofrecidas por los buscadores de trabajo. El Servicio Nacional de Empleo inicia su actividad en 1978, fundamentado en la Ley Orgánica de la Administración Federal, artículo 40, fracción VII, con interés central en la intermediación laboral. Para llevar a cabo su función de intermediación laboral, el SNE cuenta con mecanismos y estrategias específicas dirigidas a otorgar oportunidades de empleo a los buscadores de trabajo, priorizando aquellos que enfrentan barreras para su inserción laboral.

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

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

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





la Concertación Empresarial deberán realizar un seguimiento eficaz y oportuno de los candidatos postulados y las ofertas de trabajo respectivamente.

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

Es importante destacar que el SNE cuenta con modalidades y servicios auxiliares, complementarios a la Bolsa de Trabajo, para favorecer la inserción laboral de los buscadores de trabajo como son: Ferias de Empleo, Portal del Empleo y Talleres para Buscadores de Empleo.

## Objetivo del Manual y alcance

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

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

Todo lo no previsto en este documento referente a la Consejería de Empleo que opera el Subprograma de Intermediación Laboral en la modalidad Bolsa de Trabajo deberá ser consultado con la USNE, a fin de revisar, resolver y orientar a la OSNE en el caso específico.

## Objetivos específicos

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







## 1. Consejería de Empleo

### 1.1. Definición y Objetivos

#### Definición

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

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

#### Objetivo general

Orientar y facilitar la vinculación de BT de 18 años y más con las oportunidades de empleo que se generen en los distintos sectores de la economía, a través de los procedimientos de perfilamiento ocupacional, vinculación a vacantes disponibles y seguimiento a la inserción laboral, poniendo especial atención en aquellos que enfrentan barreras de acceso al empleo.

#### Objetivos específicos

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





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

## 2. Atención de la Consejería de Empleo

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

#### 2.1.1. Presencial

##### **Nota importante:**

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

El CDE recibe al BT conforme al Protocolo de bienvenida (Anexo I) e identifica si ya se encuentra registrado en el Portal del Empleo. De no ser el caso, apoya en su registro.

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

Si se trata de un BT agendado mediante cita, registra en el Sistema de Citas que acudió a la misma.

El CDE ingresa al SILAP, confirma con el BT la CURP o correo electrónico y accede a la información para gestionar su perfil ocupacional.





En el SILAP, el CDE revisa en la opción CV del BT, todos los campos del registro y verifica que la información esté completa y sea congruente. De ser necesario, hace modificaciones a la información.

Revisa si el BT ha recibido con anterioridad servicios del SNE, para determinar si se requiere una entrevista para identificar el perfil ocupacional, es egresado del programa Jóvenes Construyendo el Futuro, o bien, se debe realizar una entrevista a profundidad. En este último caso, se hará especial énfasis en verificar la información obtenida de las entrevistas realizadas con anterioridad.

### 2.1.2. Vía Telefónica

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

En la hora programada, el CDE establece contacto vía telefónica con el BT. Si el contacto es exitoso, lo registra en el sistema de citas e inicia la conversación conforme al Protocolo de bienvenida (Anexo I). En caso de no obtener respuesta, a través de dicho sistema se cancela y se le envía una notificación al BT para mencionarle que no fue posible establecer comunicación y es necesario agendar una nueva cita.

Ingresa al SILAP para identificar la información del perfil ocupacional. Revisa todos los campos del registro y verifica que la información esté completa y sea congruente. De ser el caso, hace modificaciones a la información.

### 2.1.3. Virtual

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

En la hora programada, establece conexión con el BT para iniciar la entrevista. Si se tiene éxito en la conexión, registra en el sistema de citas el resultado y comienza la conversación conforme al Protocolo de bienvenida (Anexo I). En caso de que el BT no se conecte, a través del Sistema de Citas se cancela y se notifica al BT que, si así lo desea, será necesario generar una nueva cita.

Una vez que el CDE realiza el contacto con el BT, ingresa al SILAP para identificar la información del perfil ocupacional. En la opción CV del BT, el CDE revisa todos los campos de registro y verifica que la información esté completa y sea congruente. De ser necesario, hace las modificaciones a la información.





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

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

## 2.2. Entrevista e identificación de perfil ocupacional

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

- a) Los estudios realizados y el grado máximo alcanzado, para identificar el nivel educativo y profesional, la modalidad en la que se realizaron los estudios (sistema escolarizado, sistema abierto, educación especial, estudios técnicos y oficios, etc.) y si se realizaron en secuencia ininterrumpida.
- b) Trayectoria ocupacional, para identificar las posibles habilidades y competencias presentes, y revisar si está relacionada con los estudios realizados. El CDE explora si se ha desempeñado en actividades diversas, cuáles son las que ha desempeñado con mayor interés y gusto; qué actividades desearía desempeñar actualmente y si tiene disposición para realizar otras diferentes a las solicitadas. Si se tratase de un egresado del PJCF, se deberá indagar sobre el área en la que se capacitó y las herramientas y habilidades que adquirió durante este proceso, así como también su expectativa laboral.

Durante la entrevista, complementa en el SILAP la información que va recabando (Anexos II y IX), tal como se describió en los incisos anteriores. Si se trata de una atención subsecuente, revisa la información obtenida en las entrevistas realizadas con anterioridad. El tiempo estimado de la entrevista para perfilamiento es de 15 a 20 minutos; sin embargo, debe darse oportunidad a que el BT pueda expresarse a fin de valorar la calidad de la información obtenida.

El CDE realiza el análisis de la información obtenida para identificar el perfil ocupacional del BT y ofrece, como parte de este servicio:

- Identificación de vacantes y generación de cita con empleador





- Invitación a participar en ferias de empleo
- Vinculación a otros servicios auxiliares del SNE para el BT:
  - Talleres para Buscadores de Empleo
  - Centro de Evaluación de Habilidades (XIII) o,
  - Una cita para volver a la OSNE
- Consultar constantemente el Portal del Empleo en el sitio: [www.empleo.gob.mx](http://www.empleo.gob.mx)

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

Si el BT acepta, el CDE le genera la cita para ser atendido por un evaluador en el Centro de Evaluación de Habilidades (CEH), y le informa sobre el lugar, fecha y hora en la que debe acudir, con la recomendación de que se presentarse al menos 15 minutos antes de la hora señalada. Por último, le envía un correo electrónico confirmando fecha, hora y lugar de la cita.

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

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

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

El CDE identifica las vacantes sugeridas por el SILAP y que son acordes al perfil laboral del BT, utilizando palabras clave y ubicaciones específicas.

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

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





Si la vacante aún no se ha cubierto, postula al BT dentro del SILAP y agenda cita con el empleador, mencionándole el nombre del BT, el puesto para el que fue preseleccionado, así como también que, al momento de presentarse, le mostrará la “Carta de Presentación de Candidato” (Anexo IV), que se hace llegar al correo electrónico registrado por el BT en el SILAP, pudiendo ser acompañada por el Curriculum Vitae (Anexo V), con la cual se constata que es un BT enviado por la OSNE y le reitera la importancia de informar los resultados del envío. Finalmente, al empleador se le notifica que los datos del candidato postulado le llegarán al correo electrónico que registró en el sistema.

El consejero registra en el SILAP los resultados de la entrevista en el informe de atención, así como la vinculación a la vacante.

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

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

## 2.4. Ofrecimiento de vacantes en ocupaciones alternas

El CDE, utilizando palabras clave y ubicaciones específicas, realiza una búsqueda en el SILAP para identificar las opciones aproximadas al perfil ocupacional del BT. y las ofrece. Para esto, el CDE podrá apoyarse en las herramientas de perfilamiento y/o CEH.

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

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

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



## 2.5. Invitación a participar en Ferias de Empleo

El CDE ingresa al listado de próximas ferias dentro del SILAP o al SIFE.

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

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

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

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

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

Si el BT no está de acuerdo en participar o no existen Ferias de Empleo próximas a realizarse, el CDE le invita a que acuda nuevamente a la esa oficina o programe una nueva cita para ser atendida de manera presencial, telefónica o virtual a fin de consultar nuevas vacantes.

Por último, el CDE informa al BT que es posible que sea contactado, de manera telefónica o virtual, para que acuda de nuevo a la OSNE, en caso de que ésta le OSNE reciba ofertas de empleo acordes con su perfil ocupacional.

En caso de que el BT no esté interesado en una nueva cita, el CDE le sugiere que consulte constantemente el Portal del Empleo en el sitio [www.empleo.gob.mx](http://www.empleo.gob.mx),





a fin de identificar las vacantes publicadas que sean de su interés, para que se postule.

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

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

#### 3.1. Recepción al Buscador de Trabajo por el Consejero de Empleo

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

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

Si se trata de un BT agendado mediante cita, registra en el sistema de citas que si acudió a la misma o se tuvo éxito en el contacto virtual. En caso contrario, a través del sistema se cancela, enviando una notificación al BT para informarle que es necesario agendar una nueva cita.

El CDE ingresa al SILAP, confirma con el BT la CURP o correo electrónico y accede a la información para gestionar su perfil ocupacional.

Dentro del SILAP, en la opción CV del BT, el CDE revisa todos los campos del registro y verifica que la información esté completa y sea congruente. De ser el caso, hace modificaciones a la información.

#### 3.2. Entrevista a profundidad

El CDE ingresa al SILAP, confirma con el BT (o su acompañante, de ser el caso), la CURP o correo electrónico y accede a la información de su perfil ocupacional.





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

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

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

### 3.3. Vinculación a los diferentes tipos de intervenciones del SNE

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

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





o Ferias de Empleo (numeral 2.5), registrando en el SILAP, además del resultado de la entrevista, los servicios ofrecidos y cuales fueron de su interés.

### 3.3.1. Vinculación a Talleres para Buscadores de Empleo

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

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

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

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

### 3.3.2. Envío al Centro de Evaluación de Habilidades

Cuando el CDE identifica que el BT:

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





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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

En caso de que el BT no acepte acudir al CEH, se le ofrecen los servicios mencionados anteriormente: identificación de vacantes acordes a su perfil ocupacional (numeral 2.3), vacantes en ocupaciones alternas (numeral 2.4), o invitación a participar en Ferias de Empleo (numeral 2.5).

#### 4. Seguimiento a corto plazo a los Buscadores de Trabajo

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

El BT establece contacto con el CDE sobre los resultados de su entrevista laboral en el periodo señalado y el CDE lo registra en el seguimiento a la colocación inmediata del SILAP.

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

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

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

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





el CDE identifica, a través del histórico de postulaciones registrado en el SILAP, que el BT de manera recurrente no se presenta a las entrevistas de trabajo, o bien, a través de la información obtenida por el empleador se da a conocer que se presenta en una fecha diferente a la programada o proporciona información falsa, la OSNE, a través del CDE, le informa mediante correo o de forma presencial, que ya no será posible continuar proporcionándole el servicio.

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

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

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

## 5. Coordinación con el área de Concertación Empresarial

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

El área de Consejería de Empleo, mediante el esquema establecido, da a conocer aquellas vacantes que, conforme a los datos proporcionados por los BT, ya han sido cubiertas o no se ofrecieron las condiciones establecidas en la información registrada, para que la Concertación Empresarial verifique la información con el empleador, y en su caso, la actualice en el sistema.

La Concertación Empresarial, notifica mediante correo electrónico al Coordinador de Vinculación, las vacantes con necesidades inmediatas de contratación que hubiera detectado, para que la Consejería de Empleo las promueva entre los BT. Cuando una vacante no logra cubrirse en el corto plazo, se podrán tomar las siguientes medidas:

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





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

## 6. Anexos

Anexo I.- Protocolo de bienvenida

Anexo II.- Guía de preguntas para entrevista

Anexo III.- Protocolo de atención

Anexo IV.- Carta de presentación de candidato

Anexo V. - Curriculum Vitae

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

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

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

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

Anexo X.- Entrevista a profundidad

Anexo XI.- Centro de Evaluación de Habilidades

Anexo XII.- Intervención en Crisis

Anexo XIII.- Mapa del servicio de Consejería de Empleo







## Anexo I.- Protocolo de bienvenida

### 1) *Para atención presencial:*

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

Preguntarle su nombre al BT y como desea que se dirija hacia éste (nombre de pila, apellido o artículo (el, ella o elle).

#### *Para atención vía telefónica o a distancia:*

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

Preguntarle su nombre al BT y como desea que se dirija hacia éste (nombre de pila, apellido o artículo (el, ella o elle).

- 2) Brevemente le informará los servicios con los que cuenta la OSNE. En seguida le explicará que revisará su registro para asegurarse de que la información esté completa, para posteriormente generar su perfil ocupacional que le permita encontrar vacantes acordes con sus conocimientos, experiencia y expectativas o bien, si no está registrado, le solicitará la información que se requiere para que lo apoye en este proceso.
- 3) Finalmente le invitará a que, en caso de tener alguna duda, tenga la confianza para comentarla para que el consejero de empleo la aclare.





## Anexo II.- Guía de preguntas para entrevista

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

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

¿Cuál es la vacante de su interés?

¿Ha realizado alguna postulación?

¿Cuándo la realizó?

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

¿Qué respuesta le dieron?

¿Conoce los motivos por los cuales no fue aceptado?

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

¿Por qué le interesa está vacante?

¿Cuánto tiempo ha desempeñado estas funciones?

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

Para realizar una búsqueda de propuestas alternativas

¿Ha buscado otras ofertas?

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

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

¿Cuánto tiempo ha permanecido sin desempeñar actividad laboral?





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

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

**Preguntas dirigidas a buscadores de trabajo egresados del programa Jóvenes Construyendo el Futuro con el propósito de identificar el desarrollo las habilidades adquiridas y sus expectativas de trabajo:**

¿Cuándo egresaste del PJCF?

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

¿Por qué elegiste esa actividad?

¿Resultó de tu interés?

¿Qué funciones aprendiste durante la capacitación?

¿Al terminar la capacitación, buscaste trabajo?

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

¿Has rechazado ofertas de trabajo?

¿Por qué?

¿Actualmente te interesa continuar desempeñando actividad/funciones similares?





### Anexo III.- Protocolo de atención

Con base en su perfil y la expectativa laboral que nos comparte, es necesario que acuda a un Centro de Evaluación de Habilidades.

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

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

¿Desea que le genere una cita?





Anexo IV.- Carta de presentación del candidato

**SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATOS**

Fecha

Nombre de la empresa

Domicilio

**Presente**

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

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

Reciba un cordial saludo.

**Atentamente**

---

Consejero del Empleo





## Anexo V. - Curriculum Vitae



### TÍTULO CV

FECHA

#### SEMBLANZA

#### Datos de Contacto

#### Experiencia Laboral

---

Puesto:  
Fecha de ingreso:  
Fecha de salida:  
Funciones:  
Salario neto mensual recibido:

#### Conocimientos o herramientas

---

Nombre:  
Experiencia:

#### Estudios

---

Nivel académico:  
Carrera o especialidad:  
Situación académica:

#### Cursos, talleres, seminarios y diplomados

---

Nombre:  
Escuela o institución:  
¿Tienes documento probatorio?:

#### Idiomas

---

Idioma:  
Nivel:

#### Competencias

---





### Gustos, aficiones y habilidades

---

### Expectativa Laboral

---

Expectativa salarial (neto):

Disponibilidad:

¿Por razones de trabajo puedes viajar?:

¿Puedes radicar en otra entidad?:

### Dirección

---





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

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

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

Intégralos con antelación en original y copia y sólo presenta aquéllos que soliciten.

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



- **Número de seguro social**, es indispensable contar con éste para que la empresa en la que labores realice tu alta en la seguridad social, solicítalo o consúltalo en la siguiente dirección: <http://www.imss.gob.mx/>.
- **Cartilla militar**, recuerda que en el caso de los varones mayores de 18 años es un documento obligatorio, si lo extraviaste puedes solicitar su reposición en <https://www.gob.mx/sedena/acciones-y-programas/tramites-en-linea>.
- **Carta de recomendación**, solo en caso de que la empresa lo solicite (en algunos casos suelen requerir hasta 2).

Otros documentos que pueden solicitarte son:

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

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





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

Con base en el perfil y la expectativa laboral que nos compartan los buscadores de empleo, tenemos la opción de canalizarlos a alguna Feria de Empleo próxima.

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

### Los apoyos que se le brindarán son los siguientes:

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

Los requisitos para participar son:

- Contar con al menos 18 años cumplidos al momento de su registro en el sistema.
- Autorizar de manera expresa el tratamiento de sus Datos Personales con la finalidad de llevar a cabo su vinculación laboral a través de Ferias de Empleo.
- Registrar o actualizar en línea su información e inscribirse a una Feria de Empleo en el Portal de Ferias de Empleo, previo al inicio del evento.

Tiene derecho a:

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





- En la Feria de empleo virtual, postularse en línea para vacantes acordes a su perfil laboral.
- Recibir información de la Contraloría Social y, en su caso, presentar quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes.

**Sus obligaciones son las siguientes:**

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

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

- Se identifique que proporcione información o documentación falsa relacionada con datos personales, profesionales y laborales requeridos para su registro y vinculación.
- No acuda a las citas con los empleadores que haya acordado durante el evento.
- Insulte, denigre, amedrente o ejerza cualquier acto de violencia contra el personal de la OSNE.
- Utilice los equipos del Centro de Intermediación Laboral, para fines distintos a los previstos.
- 

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





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

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

A continuación, le mencionamos algunos:

### Requisitos:

#### Feria de empleo presencial:

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

### Recomendaciones:

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



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

### Feria de empleo virtual:

#### Requisitos:

- Sea puntual para ingresar a la Feria de Empleo o la sesión virtual con los empleadores en la hora señalada. Es el único responsable de la información que proporcione u omita en la sesión en línea.
- En la aplicación, nómbrase por Nombre de Pila y Apellido. No utilice apodosos o alias.
- Queda prohibido el uso de lenguaje ofensivo, publicaciones ofensivas, ataques personales o vocabulario inapropiado hacia las demás personas participantes, así como aquellos que inciten a comportamientos inapropiados.
- Por seguridad de los participantes, no se debe proporcionar información confidencial en el chat o en la entrevista virtual.
- Debe dirigirse siempre con respeto.
- Está prohibido colocar cualquier tipo de liga o spam en el chat en línea.

#### Recomendaciones:

- Familiarícese en el manejo de la plataforma elegida para la entrevista con los empleadores. Algunas Ferias Virtuales de Empleo se llevan a cabo mediante las herramientas: zoom, google meet, Telmex y you tube, entre otras. Descargue con anterioridad la aplicación y practique para evitar pérdidas de tiempo durante la misma.
- Cuide su vocabulario. Siempre sea respetuoso, amable y positivo con el empleador.
- Considere la iluminación y la acústica. Trate de buscar un lugar sin contraluz, tranquilo, donde el resto de los integrantes de su hogar, ruidos molestos o su mascota no le interrumpan o dificulten la comunicación.
- Cuide su vestimenta, de tal manera que sea apropiada igual que si estuviera en una entrevista presencial con el empleador.
- Cuide su lenguaje corporal. En un medio en el que predomina la imagen, es importante que no descuide su postura. Evite estar recostado en su cama o sillón, así como el uso excesivo de gestos frente a la cámara.





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





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

### El propósito de la entrevista de trabajo en el SNE

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

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

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

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

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

### Aspectos que favorecen el desarrollo de una entrevista:

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

### Entrevista en el SNE

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





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

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

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

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



epilepsia, el desplazamiento en superficies irregulares o con obstáculos si la persona presenta deficiencias visuales o en la motricidad.

Aspectos por valorar derivados de la información anterior:

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Análisis de la información obtenida a través de la entrevista.**

El análisis de la información determina si el BT tiene posibilidades de empleabilidad de acuerdo con su perfil ocupacional, así como ~~de acuerdo~~ a las vacantes disponibles.





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





## Anexo X.- Entrevista a profundidad

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

- Desarrollo del lenguaje, si es articulado y con adecuada dicción de palabras, si se expresa con vocabulario concreto o amplio, si se comunica a través de monosílabos.
- Percepción auditiva de mensajes orales, si solicita que se le repitan, si requiere acercarse o alinear alguno de los oídos en dirección a la emisión de voz.
- Características de los lentes que utiliza, si se acerca a corta distancia de los objetos y/o al escribir o realizar lectura.





- Posibles limitaciones físicas en miembros inferiores, miembros superiores, manos y dedos; calidad en la marcha (regular, claudicante, pasos cortos), flexión de rodillas al caminar o sentarse, si adopta la posición correspondiente en la silla, si existe dificultad al sentarse y/o incorporarse de la posición sedente.

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

### **Contención a buscadores de empleo en situación de crisis**

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

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





## Anexo XI.- Centro de Evaluación de Habilidades

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

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

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

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

### Referencias

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

<https://entvistadetrabajo.eu/>

Ortiz Cruz, Monserrat. Guía de Entrevista y Observación.  
[https://prezi.com/ooatecj5\\_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion](https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion)

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

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

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

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





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

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

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

La entrevista se debe centrar en las capacidades, habilidades e intereses del buscador de trabajo y explorar sobre la discapacidad únicamente para identificar la barrera que pudiera presentar para su inserción a un empleo formal y para obtener un perfil que permita encontrar el puesto más adecuado a sus habilidades y capacidades, pero que no se vea afectado por su condición. Tomar en consideración que se trata de información sensible. En este sentido, tratar al buscador de trabajo con naturalidad y orientar la conversación hacia conocer: los antecedentes relacionados con la discapacidad; si utiliza auxiliares y/o medicamentos; cuándo inició la discapacidad y qué la originó; ayudas técnicas que requiere; diagnóstico médico recibido y cuándo (documento NO indispensable para brindar la atención); en qué instituciones ha recibido atención médica y si en el momento actual acude a tratamiento o rehabilitación; si está recibiendo tratamiento farmacológico o terapia psicológica (por ejemplo: para control de epilepsia o alguna condición mental que lo requiera como ansiedad, depresión o esquizofrenia, entre otras); nivel de autonomía para realizar las actividades de la vida diaria (AVD) y en traslados. Adicionalmente, descartar y/o corroborar deficiencias y/o limitaciones en las otras funciones que pudieran estar asociadas a una probable discapacidad múltiple, Ejemplo: si es una persona sorda, indagar su condición visual y motriz. Esta información siempre en función de identificar las barreras que pudieran representar para su inserción a un empleo formal.





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

- **Relacionadas con la discapacidad visual.**

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

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

- **Relacionadas con la discapacidad auditiva.**

Realizar la entrevista directamente con la persona, asegurarse de mirarlo frente a frente y, en lo posible, dadas las medidas sanitarias por el covid-19, no se cubra la boca cuando hable (se recomienda utilizar careta o cubrebocas transparente), ya que la persona pudiera manejar la lectura de labios o identificar las gesticulaciones; mantener comunicación con lenguaje oral y, si se requiere, apoyarse con palabras escritas. No hablar como si la persona tuviera dificultades para expresarse; no levantar la voz. En muchos casos, elevar el volumen de voz no hace la diferencia.

Se debe averiguar si la capacidad auditiva afecta ambos oídos; si mejora con auxiliar auditivo; si escucha a través del teléfono. Si requiere que se le hable con tono de voz alto y si acostumbra utilizar volumen alto en aparatos como la televisión y la radio; si discrimina sonidos de una habitación a otra o las voces detrás de la persona; si desarrolló lenguaje oracional (y resulta comprensible); si puede entender





mensajes orales a través de lectura de labios, transmitir y/o entender mensajes a través de escritura o si se comunica mediante la Lengua de Señas Mexicana (LSM). Si se requiere, puede complementar la información con apoyo de la persona que lo acompañe y obtener información de su condición visual y motriz actual.

- **Relacionadas con la discapacidad motriz.**

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

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

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

Prestar total atención a la persona entrevistada. En lugar de corregirle, animarlo a continuar sin mostrar inquietud. Formular preguntas que requieran respuestas cortas o un movimiento de cabeza. Identificar su capacidad para adaptarse a un ambiente laboral con autonomía. A continuación, se hace la diferencia de cada una de ellas:

Las deficiencias intelectuales. Se refieren a una alteración en el desarrollo del ser humano caracterizada por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en las conductas adaptativas y que se evidencian antes de los 18 años. Al realizar la entrevista, brindarle tiempo para que se exprese y si es oportuno, apoyarle con respuestas sugeridas utilizando frases concisas, cortas y claras. Identificar su nivel de comunicación oral (lenguaje fluido, frases, a nivel de palabras). Preguntar respecto a su interés y gusto en la participación grupal y social; si ha aprendido rutas y se traslada con autonomía (orientación); si aprendió a leer y escribir (desarrollo de la lectoescritura); si aprendió a contar y resolver operaciones





aritméticas (concepto de número y cantidad); si hace uso del dinero; si requiere apoyo de otra persona para realizar las actividades de la vida diaria (relacionadas con el aseo, vestirse, habilidades manuales de coordinación). Es fundamental identificar sus habilidades a nivel de conductas adaptativas que son básicas en su funcionamiento cotidiano.

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

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

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

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

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

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





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

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

- **Relacionadas con las Enfermedades Discapacitantes.**

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

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

La entrevista se debe realizar como a cualquier otro buscador de trabajo y si durante la entrevista la persona expresa tener alguna discapacidad o enfermedad discapacitante se buscará obtener información de acuerdo a esta condición y el grado de la misma; como barrera que pudiera afectar la colocación en algún puesto de su interés y reorientarlo hacia otros, en donde pueda desarrollar sus habilidades y capacidades de acuerdo a su condición. El interés debe centrarse en el nivel de escolaridad y experiencia laboral; actividades de interés y habilidades ligadas para desempeñarlas; su condición física actual para realizar esfuerzo, condición visual y auditiva actual.

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





## Anexo XII.- Intervención en crisis

### CRISIS

Los seres humanos a lo largo de nuestra vida nos enfrentamos a distintas crisis. Slaikau (1996) describe la crisis como *“un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo”*.

### INTERVENCIÓN EN CRISIS

La intervención en crisis es la estrategia que se aplica en el momento de una desorganización grave, resultado de una crisis de cualquier índole que no se haya podido afrontar de manera eficiente. El objetivo es ayudar a la persona a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes de la crisis, la restauración del equilibrio emocional y una mejora en cuanto a su conceptualización de lo sucedido para apoyar en la activación de los recursos de afrontamiento que se requiere.

Esta intervención se brinda de acuerdo con el momento en el que se encuentre la persona luego de la emergencia, la intervención en crisis puede darse en primera y en segunda instancia; las diferencias entre una y otra consisten en el tiempo que se requiere, quién la está brindando, en dónde, el procedimiento y las metas propuestas en el momento de la intervención.

Como se mencionó la intervención en crisis se divide en:

- **Intervención en primera instancia** que consiste en dar los primeros auxilios psicológicos y restablecer el enfrentamiento inmediato ante la crisis que se está viviendo.
- **Intervención en segunda instancia** que consiste en brindar a las personas que lo requieren un proceso psicoterapéutico dirigido a ayudar a integrar los sucesos traumáticos de manera adecuada a la trama de la vida, sin impacto traumático.

Nosotros nos concentraremos en la de 1ª instancia Los buscades de trabajo pueden presentar diversas emociones en su camino de búsqueda de empleo, es así como ponemos a su disposición una serie de consejos que le permitirán otorgar una atención inicial si el BT llegará a presentar una crisis en la atención.





## PREPARACIÓN

Es necesario darse unos minutos para prepararse y chequear una serie de antecedentes que pueden serle de utilidad:

1. **Coordinación con su equipo y otros):** Es recomendable establecer un equipo de trabajo, sobre todo si se encuentra en una situación (laboral) en la que las experiencias traumáticas son frecuentes, identificar a la persona (s) que cuente con una mayor experiencia, compartir el conocimiento y la capacitación continua al respecto fortalecerá la reacción inmediata y eficaz del equipo.

De igual manera importante la coordinación con otros organismos que puedan participar en la respuesta a la emergencia o situación de crisis. Una intervención que no se encuentra bien articulada con el resto del sistema de respuesta es altamente probable que sea inefectiva.

Para ello se recomienda conformar un directorio de instituciones públicas y privadas cuya atención sea principalmente gratuita en su entidad. Desde protección civil, así como instituciones de apoyo psicológico o de ayuda a la mujer en casos de violencia por mencionar algunas.

2. **Autoevaluación:** ¿Estoy en condiciones? Es necesaria una autoevaluación de la condición personal frente a la crisis. Si se encuentra afectado por alguna situación personal (duelo, crisis familiar, experiencia traumática reciente, u otra), es recomendable no efectuar la intervención a un tercero. De esta manera, evitará consecuencias negativas sobre sí mismo y sobre la persona afectada. De ser necesario siempre podremos contar con el equipo conformado para la intervención
3. **Infórmese sobre la situación:** Es relevante que anticipadamente recabe la mayor cantidad de información sobre la situación desde fuentes confiables. De igual manera se debe contar con el conocimiento acerca de los recursos disponibles en el lugar de la emergencia, de ese modo podrá entregar una mejor orientación al afectado. Estar informado reducirá su ansiedad y lo ayudará a tomar mejores decisiones junto al afectado.
4. **Evaluar aplicabilidad:** No todas las personas que experimentan una crisis van a necesitar PAP. Es muy importante respetar las decisiones y recursos personales del afectado, así como acercándole la información de las instituciones disponibles para ofrecerle ayuda si la necesita más adelante.





5. **Identifíquese:** Es fundamental compartir con la persona afectada su nombre, su institución. Esto creará un ambiente de seguridad para la persona, facilitando la aplicación de los PAP. Es indispensable portar alguna credencial que lo identifique y que señale la organización a la que pertenece. Así como es necesaria su presentación, también lo es conocer el nombre y datos generales de la persona en crisis (nombre, quién lo acompaña, etc.).

*Se recomienda seguir el protocolo en orden, evitando siempre forzar la persona afectada a aceptar cada una de las actividades. En este sentido, cada paso constituye una oferta, no una obligación. Adicionalmente, y de acuerdo con las necesidades particulares de cada persona, es posible saltarse pasos o invertirlos.*

**Nota:** Esta guía busca facilitar que los consejeros de empleo puedan participar como apoyo asistencial en una crisis sin ser necesariamente profesional de la salud mental y no reemplaza la capacitación y entrenamiento necesarios para ampliar los conocimientos en aquellos que busquen profesionalizar el apoyo en momentos de crisis.





Protocolo de la atención en crisis





## Escucha activa

La comunicación es fundamental ya que, en un estado alterado, de angustia ansiedad es probable que una persona quiera contar su historia o por el contrario se cierre a comunicarse, por ello es importante darle a conocer a la persona que están presentes y que están abiertos a escucharla si así lo requiere, ya que escuchar el testimonio de esta puede ayudar a calmar a la persona afectada.

Para aquellas personas que prefieren guardar silencio, permanecer a su lado por un momento puede ser de gran ayuda.

Lo esencial con la escucha activa es que seamos capaces de transmitirle a la persona afectada que en el lugar hay un ser humano que está *comprendiendo* lo que pasa.

Debemos recordar la importancia del lenguaje corporal para lograr transmitir comprensión y empatía. El uso de posturas, gestos de asentimiento entre otros y el contacto visual impactan de manera positiva en esta técnica.

## EJERCICIO DE PRESENCIA Y RESPIRACIÓN

Es probable que la persona afectada pueda mostrarse ansiosa o alterada, en un estado de confusión, sintiéndose sobrepasada por la situación, es probable que se observe temblorosa sintiendo el corazón agitado y/o teniendo dificultades para respirar.

Por ello es importante que se tomen unos minutos para reconectar y practicar la respiración

Puede indicarle a la persona que le acompañe en un ejercicio de respiración como lo que se describen a continuación:

### Respiración abdominal

La persona debe colocar una mano encima de su pecho y otra en el abdomen. Al respirar, el diafragma debe de inflarse con el aire suficiente como para ensanchar los pulmones al máximo. Realiza entre 6 a 10 respiraciones lentas por un minuto.

### Respiración equitativa

La persona debe inhalar por la nariz contando hasta cuatro y exhalar también por la nariz contando hasta cuatro. Una vez que se haya practicado varias veces se puede seguir contando hasta cinco, seis o diez. El objetivo aumentar la concentración y reducir.





## Técnica 4-7-8

La técnica de respiración 4-7-8, también conocida como “respiración relajante”, consiste en inspirar durante 4 segundos, retener la respiración durante 7 segundos y exhalar durante 8 segundos. Este patrón de respiración tiene como objetivo reducir la ansiedad.

## IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

En este tipo de eventos es probable que las personas afectadas tengan dificultades para ordenar los pasos que debe seguir para solucionar sus problemas, se puede ayudar a la persona afectada acompañándola en la identificación de necesidades y analizando las posibles soluciones, de esa manera podremos también identificar a que tipo de apoyo o canalización deberemos recurrir.

Es importante que sea la persona afectada quien determine los pasos a seguir utilizando los recursos con los que cuenta y aquellos que se le puedan brindar, como el listado de instituciones de apoyo.

## DERIVACION A REDES DE APOYO

Una vez que se identificaron las necesidades puede ayudar a la persona afectada a contactar con los servicios de apoyo social que podrán ayudarle a satisfacer sus necesidades junto con el directorio de instituciones por entidad (ejemplo a).

Recordando que la red principal de apoyo de una persona puede ser su familia y/o amigos, es importante que la persona afectada.

### Para fomentar:

- Empatía
- Uso del lenguaje verbal y no verbal
- Técnicas de respiración
- Escucha activa y comunicación
- Identificación de las necesidades
- Auto evaluación y auto regulación





### Bibliografía:

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

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

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

García, J. C. (2003). Primeros auxilios psicológicos. Psicocentro, pp. 20-37. Recuperado de [www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo\\_s.asp](http://www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo_s.asp)



### XIII. Mapa del Servicio de Consejería de Empleo





# TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



# SNE

SERVICIO NACIONAL  
DE EMPLEO



2023  
AÑO DE  
*Francisco*  
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO