

Anexo 4: Formato de Aspectos Relevantes de la Evaluación

Ramo 14-Secretaría del Trabajo y Previsión Social	
Clave del Pp: S043	Denominación del Pp: Programa de Apoyo al Empleo (PAE)
Unidad Administrativa	Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo
Nombre del Responsable de esta Unidad	Dr. Ívico M. Ahumada Lobo
Tipo de Evaluación	Evaluación de Procesos de Bolsa de Trabajo y Ferias de Empleo

Descripción del Programa

El Programa de Apoyo al Empleo (PAE) es operado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto de la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo (CGSNE); está sujeto a Reglas de Operación; en 2018 se conformó por cinco subprogramas denominados Servicios de Vinculación Laboral (entre los cuales se encuentran Bolsa de Trabajo y Ferias de Empleo), Bécate, Fomento al Autoempleo, Movilidad Laboral y Repatriados Trabajando, por medio de los cuales se brindaron diversos servicios o apoyos, como consejería para la vinculación laboral entre oferta y demanda de empleo, o apoyos económicos o en especie, para facilitar el acceso al empleo u ocupación productiva.

El objetivo general del PAE para ese año fue el de *Brindar atención a la población buscadora de empleo, mediante la prestación de Servicios de Vinculación Laboral, apoyos económicos o en especie, con la finalidad de facilitar su colocación en un puesto de trabajo o actividad productiva.*

Bolsa de Trabajo, su objetivo es el de facilitar la vinculación entre oferentes y demandantes de empleo, orientar a los buscadores de empleo sobre las condiciones del mercado laboral, así como de auxiliar a los empleadores en la búsqueda de candidatos para cubrir las vacantes disponibles en sus empresas.

Ferias de Empleo, son eventos de reclutamiento y selección en donde se efectúa una vinculación directa y masiva entre empleadores y buscadores de empleo.

Propósito de la Evaluación y Objetivos Principales

Objetivo General: Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa de Bolsa de Trabajo y de Ferias de Empleo que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de sus metas y objetivo. Así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.

Objetivos Específicos

- Describir la gestión operativa de Bolsa de Trabajo y de Ferias de Empleo mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.
- Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión de Bolsa de Trabajo y de Ferias de Empleo, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de las mismas.

- Analizar el uso del Sistema Integral de Información del Servicio Nacional de Empleo (SIISNE) en los procesos operativos y de gestión de Bolsa de Trabajo y de Ferias de Empleo e identificar problemas o limitantes.
- Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo de ambos servicios de vinculación.
- Elaborar recomendaciones generales y específicas que se puedan implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

Principales Hallazgos

Los procesos con menor consolidación operativa son los de difusión, planeación y el de contraloría social y satisfacción de los beneficiarios. Las Oficinas del Servicio Nacional de Empleo (OSNE) y Unidades Regionales (UR) realizan la publicación de la convocatoria general del PAE y se colocan a disposición del público; sin embargo, no hay un proceso focalizado de difusión hacia su población objetivo. Por lo que respecta al proceso de planeación, éste no se encuentra identificado en el Manual de Procedimientos y las acciones que deben llevarse a cabo, se comunican en cada ejercicio para su atención. Sobre el proceso de Contraloría social, en estos servicios se atiende a usuarios individuales que no se reúnen y no están en contacto entre ellos, por lo que no es factible la integración de comités de contraloría social.

El SIISNE, herramienta fundamental para el proceso de atención a los usuarios de la Bolsa de Trabajo, presenta un funcionamiento inestable para la consulta y el registro de datos, por lo que el personal de las Oficinas del Servicio nacional de Empleo recurre a métodos alternos, que incluyen: carpetas con copias impresas de vacantes disponibles, tableros para exhibir información de vacantes y candidatos, copias de listas de datos en archivos Excel y Word, entre otros.

Los procesos de Ferias de Empleo son menos dependientes de los sistemas. No se encontró en campo, como situación generalizada, que existan dificultades para el registro de los eventos o las validaciones.

Principales Recomendaciones

Planeación y focalización

A nivel nacional, es necesario realizar procesos de planeación estratégica buscando alianzas con áreas responsables de desarrollo económico, con cámaras empresariales y otros actores clave que permitan orientar los esfuerzos del Servicio Nacional de Empleo (SNE) en función de las dinámicas de crecimiento regional de la economía. Ejercicios equivalentes deben fomentarse a nivel estatal.

Prever mecanismos para incorporar el punto de vista de las Oficinas del Servicio Nacional de Empleo (OSNE), las cuales pueden tener un conocimiento más cercano de sus mercados locales laborales, lo cual permitiría hacer una mejor planeación con enfoque de resultados y no inercial enfocada al mero cumplimiento de metas.

En escenarios de recortes presupuestales, resulta imprescindible la redefinición de metas y su asignación de acuerdo con las necesidades manifestadas por las OSNE y no con criterios

inerciales. Adicionalmente, es necesario considerar elementos de calidad de la prestación de los servicios como parte de la planeación y el seguimiento, en lugar de solo metas de cobertura.

Es recomendable prever recursos para la difusión de BT ya que no es un servicio publicitado, a diferencia de FE que a la que sí se destinan recursos para la difusión.

El protocolo de atención y los perfiles de puesto

Se recomienda rediseñar los protocolos de atención colocando al centro tanto al buscador de empleo como al empleador, considerando que el servicio a prestar debe traducirse en un beneficio económico para ambos. En sentido, es necesario contar con Consejeros de Empleo y Concertadores profesionales, con capacidades técnicas y también con capacidades blandas para prestar servicios de atención a la población. Para ello, se requiere definir los perfiles de puesto, programas de capacitación y lograr acuerdos vinculantes con las OSNE para que estos se respeten. Es indispensable destinar recursos a la contratación de Concertadores y para su movilidad.

En el protocolo es importante prever los mecanismos para el trabajo conjunto de Consejeros de Empleo y Concertadores. Esto a fin de lograr sinergias entre la estrategia de concertación y la atención a la población.

En el caso de Ferias de Empleo es importante que éstas se deriven de las necesidades detectadas por las OSNE en sus mercados estatales por ubicación y segmentos de atención. Es importante también que los recursos asignados a FE sean consistentes con las metas que se plantean. En ese sentido, se destaca que la valoración que se realiza en la CGSNE a los eventos propuestos esté fundamentada en información sobre los costos de las mismas provista por los estados.

Los sistemas de información y la prestación de servicios

Se requiere contar con una plataforma de información sólida, que provea de insumos para la prestación de servicios de vinculación de manera ágil, oportuna y de fácil acceso para los usuarios.

Es indispensable que la plataforma sea un mecanismo para el control de gestión que se adapte a las necesidades de los usuarios de acuerdo con sus perfiles. Se requiere habilitar un módulo de reportes que puedan generarse en las OSNE y UR sin recurrir a la CGSNE.

Con respecto a la funcionalidad de la plataforma, más allá de las mejoras en su diseño, se requiere que las OSNE cuenten con las TI necesarias para su correcta operación, tanto en oficinas como en unidades remotas. Para ello se recomienda prever en los convenios con las entidades federativas las características y cantidades de los equipos y accesorios necesarios (incluyendo medios móviles para captura de información in situ) para cada figura operativa, así como los recursos financieros, tanto federales como estatales, que se destinarán a su adquisición o arrendamiento. Asimismo, deben preverse mecanismos de supervisión para asegurar que los equipos cuentan con las características previstas y que están en manos de los operadores para quienes fueron destinados.

Finalmente, es necesario que las funciones de los sistemas que actualmente operan de manera independiente se integren para asegurar su operatividad en las OSNE. Así, deben vincularse el SIFE con el SIISNE y con el Portal del Empleo.

El protocolo de seguimiento, información y evaluación

Es necesario que los protocolos de seguimiento consideren las distintas rutas y mecanismos por las que pueden brindarse servicios de vinculación para atender a la población, a fin de que se reporten fehacientemente todas las atenciones, vacantes, canalizaciones, eventos y colocaciones. Para ello es necesario que la plataforma informática considere estos distintos mecanismos de atención y asegure que sea posible reportar su seguimiento en distintas fases de la operación.

Se recomienda que la plataforma pueda emitir reportes de personas atendidas y colocadas; y no solo de atenciones y colocaciones; ya que, con base en esto, podrá generarse un mejor indicador de cobertura y posteriormente, de resultados.

Es de gran importancia desarrollar protocolos para la verificación de la veracidad y calidad de la información reportada en el sistema por UR, OSNE, empleadores y buscadores de empleo.

En específico, los protocolos de seguimiento a colocaciones y calidad de las mismas, deben incluir la obtención de evidencia documental, por ejemplo, hoja de registro ante el IMSS, requisito que puede incluirse en las Reglas de Operación e incorpóralas en la plataforma; o bien asegurar convenios con el IMSS e ISSSTE, entre otros, para el cruce de padrones.

En la plataforma es necesario incluir un módulo para recibir quejas y sugerencias de los distintos usuarios; así como para la captura de los procesos de Contraloría Social y el seguimiento de las incidencias en OSNE y UR.

Como parte del proceso de seguimiento y en preparación de los ejercicios medición de satisfacción de beneficiarios y de evaluación, se recomienda que la CGSNE diseñe un mecanismo para generar una muestra panel en cada ejercicio fiscal para darle seguimiento por al menos dos años. Es decir, prever un tamaño de muestra representativa de empresas y buscadores de empleo, y seleccionarlos aleatoriamente en un periodo determinado del año. Esto a fin de que se les contacte por vía telefónica, correo o sistema de encuesta en línea para dar seguimiento en el año en que recibieron la atención y subsecuentes.

Evaluador Externo	1. Instancia Evaluadora: Cocoa Services, S.C. 2. Coordinador de la Evaluación: Claudia Mir Cervantes 3. Forma de contratación: Invitación a Cuando Menos Tres Personas	
Costo:	\$2,320,000.00	Fuente de Financiamiento: 1 (Recursos fiscales)
Instancia de Coordinación	CONEVAL	Informe completo disponible en: https://www.gob.mx/stps/documentos/informacion-de-la-direccion-general-de-programacion-y-presupuesto-dgpp
Principal equipo colaborador	Jerónimo Hernández, Marcia San Román, Raúl Berea, David Loyola y Alonso Veraza.	