UNIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL

2023 AÑO DE Francisco VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

Manual Operativo del SNE por Teléfono (SNETel)

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

Mtro. Lucien David Pedauga Lastra

Director de Vinculación e Información Ocupacional

Elaboró

Mat. Sandra Leonor Rojas Vásquez

Subdirectora de Información Laboral y Vinculación Especializada

Contenido

Autorización del Manual Operativo 2
Glosario de términos 4
Fundamento legal 6
Introducción 6
Objetivo del manual 8
Ámbito de aplicación 8
1. Población objetivo de SNETel 8
2. Responsables 9
3. Objetivo del proceso 10
4. Atención del requerimiento. 11
5. Diagrama del Proceso 14
6. Identificación de subprocesos y sus procedimientos 14
7. Procedimientos 15
7.1. Componentes del procedimiento 16
7.2. Descripción de actividades del procedimiento 20
7.3. Indicador del procedimiento 23
7.4. Diagrama de flujo del procedimiento 24
8. Formatos 27

Glosario de términos

Abriendo Espacios. Estrategia del Servicio Nacional de Empleo que promueve un enfoque de inclusión laboral, mediante la cual se proporciona atención especial a buscadores de trabajo que enfrentan mayores barreras de acceso al empleo, tales como: personas con discapacidad; adultos mayores; víctimas de delito o de violación de derechos humanos; personas en contexto de movilidad que incluye a las y los mexicanos repatriados o en situación de desplazamiento forzado interno, personas migrantes extranjeras solicitantes o que hayan obtenido la condición de refugiado, asilo político o protección complementaria.

Apoyo. El servicio o ayuda que recibe un buscador de trabajo a través del Programa de Apoyo al Empleo.

Beneficiario. Buscador de trabajo que recibe por parte de un Consejero Laboral ayuda para determinar su perfil laboral, identificar las opciones de empleo que le resulten más favorables y acompañamiento durante el proceso de búsqueda para insertarse en una vacante, a través de los servicios que proporciona el Programa de Apoyo al Empleo.

Buscador de Trabajo. 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.

CASNE. Centro de Atención del Servicio Nacional de Empleo.

CIL. Centros de Intermediación Laboral.

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 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 el concertador empresarial, por lo que, cuando se cite a éstos últimos se estará en el entendido que se hace referencia a un consejero laboral.

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.

Ferias de Empleo. Eventos de reclutamiento y selección presenciales o virtuales, promovidos por el Servicio Nacional de Empleo que responden a las necesidades del mercado laboral, 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. También será válida como identificación oficial cualquiera de las siguientes: Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias, Tarjeta de residente temporal o permanente, o Tarjeta de trabajador fronterizo.

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

PAE. Programa de Apoyo al Empleo.

Programa Jóvenes Construyendo el Futuro. 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.

Programas Complementarios. Programas, proyectos o servicios distintos al PAE que están a cargo de una dependencia del gobierno federal, de las entidades federativas o de otras instancias públicas o privadas, mediante los cuales se contribuye a fortalecer la empleabilidad del buscador de trabajo para lograr su inserción laboral o su ocupación productiva. Se llevan a cabo a través de colaboraciones, alianzas, convenios o acuerdos sin que ello implique o derive en duplicidad de funciones.

PTAT. Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá.

PE. 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

RFC. Registro Federal de Contribuyentes.

SIFE. Sistema de Información de Ferias de Empleo

SILAP. Sistema de Intermediación Laboral para Atención Presencial.

SNE. Servicio Nacional de Empleo.

SNETel. Servicio Nacional de Empleo por Teléfono.

STPS. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

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.

USNE. Unidad del Servicio Nacional de Empleo.

Fundamento legal

Ley Federal del Trabajo.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación.

Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo (PAE).

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Introducción

El SNE tiene como objetivo lograr la inserción en un empleo formal de las personas desempleadas, trabajadores en condiciones críticas de ocupación y personas inactivas con disponibilidad para trabajar, con atención preferencial a quienes enfrentan barreras de acceso a un empleo formal. El SNE se fundó en 1978 y actualmente cuenta con una red de más de 160 oficinas ubicadas en las principales ciudades del país.

En el SNE se han implantado servicios de intermediación que van desde la función tradicional de las bolsas de trabajo, hasta los esquemas de autoayuda y aquellos basados en las tecnologías de la información (TI) y las comunicaciones.

En el SNETel, el servicio a buscadores de trabajo se ofrece a nivel nacional en forma gratuita, es decir, al usuario no le cuesta la llamada ni el servicio, a través un número telefónico gratuito 800 desde cualquier parte del país. También los trabajadores participantes en el Programa de Movilidad Laboral a Canadá pueden llamar al CASNE desde ese país sin costo para ellos.

Al llamar al SNETel, en un plazo no mayor a 10 minutos, el Agente proporciona la información, atención y asesoría al buscador de trabajo sobre las alternativas de empleo, servicios y apoyos que ofrece el SNE para facilitar su inserción laboral a un empleo formal. También atiende y asesora a los empleadores que requieren apoyo para cubrir sus puestos de trabajo vacantes.

Asimismo, como parte de los servicios que ofrece el SNETel, se realizan acciones de información y difusión masiva de los programas de intermediación laboral del SNE, promoción y contacto empresarial para el registro y difusión de ofertas de trabajo, así como acciones de seguimiento a la inserción en un empleo formal de los buscadores de trabajo y seguimiento del servicio brindado a los usuarios.

Con el PAE se busca ayudar a solucionar las dificultades que enfrentan los buscadores de trabajo y los empleadores para articularse en el mercado laboral. Para ello, se otorga atención enfocada a las necesidades específicas de la población objetivo mediante la prestación de servicios de intermediación laboral y de movilidad laboral, así como de acciones complementarias, que ayuden a la inserción laboral formal de las y los egresados del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro que lo requieran.

El PAE se conforma por dos subprogramas: **Intermediación Laboral**: Bolsa de Trabajo, Ferias de Empleo, Portal del Empleo y Vinculación con el Programa Jóvenes Construyendo el Futuro; que se complementan con: Observatorio Laboral, Talleres para Buscadores de Empleo y Centros de Intermediación Laboral; así como **Movilidad Laboral**: Movilidad Laboral Interna de Jornaleros Agrícolas; Movilidad Laboral Interna Industrial y de Servicios; Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá (PTAT); Mecanismo de Movilidad Laboral Externa para Jornaleros Agrícolas y, Mecanismo Movilidad Laboral Externa para Trabajadores no Agrícolas, por medio de los

cuales, con recursos públicos federales, se atiende a buscadores de trabajo y empleadores, para facilitar la articulación del mercado laboral.

Asimismo, la USNE, promueve la Estrategia **Abriendo Espacios**, como un elemento transversal del PAE, con la finalidad de favorecer la incorporación de personas que enfrentan mayores barreras de acceso al empleo, tales como: personas con discapacidad; adultos mayores; víctimas de delito o de violación de derechos humanos; migrantes solicitantes de la condición de refugiado, refugiados y beneficiarios de protección complementaria.

SNETel se apoya con el soporte del CASNE, el cual atiende a los usuarios que llaman al 800 841 2020 (dentro del territorio nacional) o al 1877 496 2003 (Canadá - México) para los trabajadores agrícolas que se encuentran laborando en Canadá, adscritos al PTAT. El CASNE no solo tiene la capacidad de atender interacciones a través de llamadas telefónicas; sino también, atiende chats, correos electrónicos, mensajería instantánea, y WhatsApp.

Objetivo del manual

El presente documento, tiene como objetivo describir las actividades que sigue el CASNE para atender las solicitudes que recibe a través de los diferentes canales de comunicación (teléfono, correo o chat), así como la supervisión que realiza la USNE para la correcta operación del CASNE.

Ámbito de aplicación

Centro de contacto que brinde el SNETel y personal de la Dirección de Vinculación e información Ocupacional de la USNE.

1. Población objetivo de SNETel

La población objetivo de SNETel se compone de:

Buscador de Trabajo. 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.

Empleador. Persona física, o moral, establecida legalmente en territorio mexicano, que requiere contratar personal para una actividad o puesto de trabajo específico y está en disponibilidad de proporcionar a las OSNEs la información de sus vacantes para su promoción y cobertura.

Trabajador agrícola adscrito al PTAT. - Personas que cubrieron los requisitos del PTAT y que están por laborar o se encuentran laborando en las granjas agrícolas en Canadá.

Público en general. - Estudiantes, Investigadores, Profesionales o cualquier persona, que desee conocer el panorama laboral que vive el país.

2. Responsables

La **USNE** es la encargada de desarrollar y emitir los lineamientos, procedimientos y políticas para el cumplimiento de los objetivos del SNETel. Asimismo, la responsable del seguimiento y monitoreo del CASNE.

El personal de la Subdirección de Información Laboral y Vinculación Especializada, responsable de supervisar la operación del SNETel, instrumenta y verifica que las políticas emitidas por la USNE se cumplan en tiempo y forma, así como los objetivos de SNETel. Dicho personal también se encarga de verificar que los candidatos a agentes que desean laborar en el CASNE, sean evaluados y hayan aprobado la evaluación antes de ingresar a operación, en su caso gestionar las claves y contraseñas respectivas para ingresar a las aplicaciones informáticas que les permitan brindar el servicio. Asimismo, retroalimentan al Administrador del contrato del CASNE respecto a su desempeño en la atención a los usuarios de SNETel.

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

El responsable de Vinculación Laboral en cada Servicio de Empleo - es el encargado de verificar que se haya dado seguimiento a las vacantes reportadas por los solicitantes de empleo y que éstas se encuentren actualizadas en el Sistema de Información, así como de la atención a los buscadores de empleo que son canalizados a las oficinas de la Entidad con cita programada.

El CASNE. Es responsable de proporcionar el servicio de atención a los usuarios que solicitan el servicio a través de los números 800's del SNETel, de la atención en línea (chat y WhatsApp), correo electrónico de CASNE; así como enviar reportes diarios sobre el desempeño del centro y las quejas de solicitantes de empleo con relación a ofertas de empleo con datos incorrectos y de empresas con datos erróneos o que no cumplen con los requisitos establecidos.

3. Objetivo del proceso

Proporcionar información, atención y asesoría al Buscador de Trabajo sobre las alternativas de empleo, servicios y Apoyos que ofrece el PAE para facilitar su inserción laboral. Asimismo, atender y asesorar a los Empleadores que requieren apoyo para cubrir sus puestos de trabajo vacantes.

4. Atención del requerimiento.

La persona que se comunica al CASNE será atendida por un Agente, quien, siguiendo un script, brindará el servicio.

Previamente el usuario escucha una grabación que identifica el servicio, una vez que el usuario selecciona el servicio deseado, su llamada es turnada a un Agente para ser atendido.

I Apertura de llamada.	**Agente**: Buenos (Días, Tardes, Noches), le atiende (Nombre y Primer apellido del Agente) ¿con quién tengo el gusto? …
II Identificación de usuario.	**Usuario**: Sr., Srita. (Nombre del usuario) Se personaliza la interacción a partir de este punto **Agente**: Sr. Srita. Lic. (Primer apellido del usuario) ¿En qué puedo servirle?
III Información y/o servicio que requiere el usuario.	**Usuario**: Indica su requerimiento y el Agente lo atiende de conformidad con la guía de servicios.
IV Pre cierre.	Una vez cubierto el requerimiento, el Agente le menciona al usuario: **Agente**: Sr. Srita.... (apellido del usuario) espero que la información que le proporcionamos le sea de utilidad, ¿Le puedo ayudar en algo más? En el caso de que el usuario desee otro servicio, regresar al punto **III**, de lo contrario, le da la despedida de acuerdo a lo indicado en el punto **V**.
V Cierre de llamada.	**Agente**: El Servicio Nacional de Empleo agradece su llamada, le atendió … (Nombre y Primer apellido del Agente), que tenga un excelente día.

Estos procesos se realizan siguiendo la guía para brindar los servicios.

Calidad

El SNETel, buscando la calidad en los servicios que brinda a la población del país, cubre de forma continua y permanente, tareas de monitoreo y control de las interacciones que se reciben en el CASNE, así como de la verificación que se realiza a las vacantes registradas en el Portal del Empleo.

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

- Verificar que las personas que desean participar como Agentes, sean evaluadas y aprueben dicha evaluación, con la finalidad de que conozcan y manejen la información del SNE y con ello informen y asesoren a los usuarios de nuestros servicios como está establecido en sus guiones de atención. Para ingresar al CASNE el personal debe obtener como mínimo el 80% de asertividad en cada una de sus evaluaciones.
- Diariamente en SNETel se verifica la calidad y la congruencia de los datos de las vacantes registradas por los Empleadores, para ello se realizan consultas utilizando diferentes filtros, en caso de detectar inconsistencias, si la vacante fue registrada o publicada por un Agente se envía correo electrónico al personal del CASNE para que realicen las correcciones pertinentes y se incorpore la evaluación de la interacción al registro de evaluaciones del Agente que haya realizado la acción, de haber sido registrada por personal de las OSNE se envían semanalmente al área de concertación empresarial, para que realicen las acciones pertinentes.
- Diariamente en SNETel se verifica la calidad de la atención que brindan los Agentes a través de medios escritos (chat y WhatsApp), ya que este tipo de interacciones se evalúan al 100% y la administración de SNETel, valida que la calificación otorgada por el área de calidad del CASNE corresponda con la atención brindada por el Agente, asimismo, que el registro de evaluaciones del Agente incluya el 100% de las interacciones reportadas.
- Diariamente se verifica que los niveles de servicio (Agentes en operación, monitoreo, recepción y atención de interacciones, entre otros) requeridos al CASNE se cumplan, para que al finalizar cada mes calendario se validen los servicios proporcionados en SNETel.
- Mensualmente se verifica que el promedio general de evaluación de los Agentes que atienden en el CASNE se mantenga en el nivel de servicio pactado en el Anexo Técnico, de no ser así se reporta en la constancia de servicios recibidos, para que el área que administra el contrato, realice las acciones pertinentes.

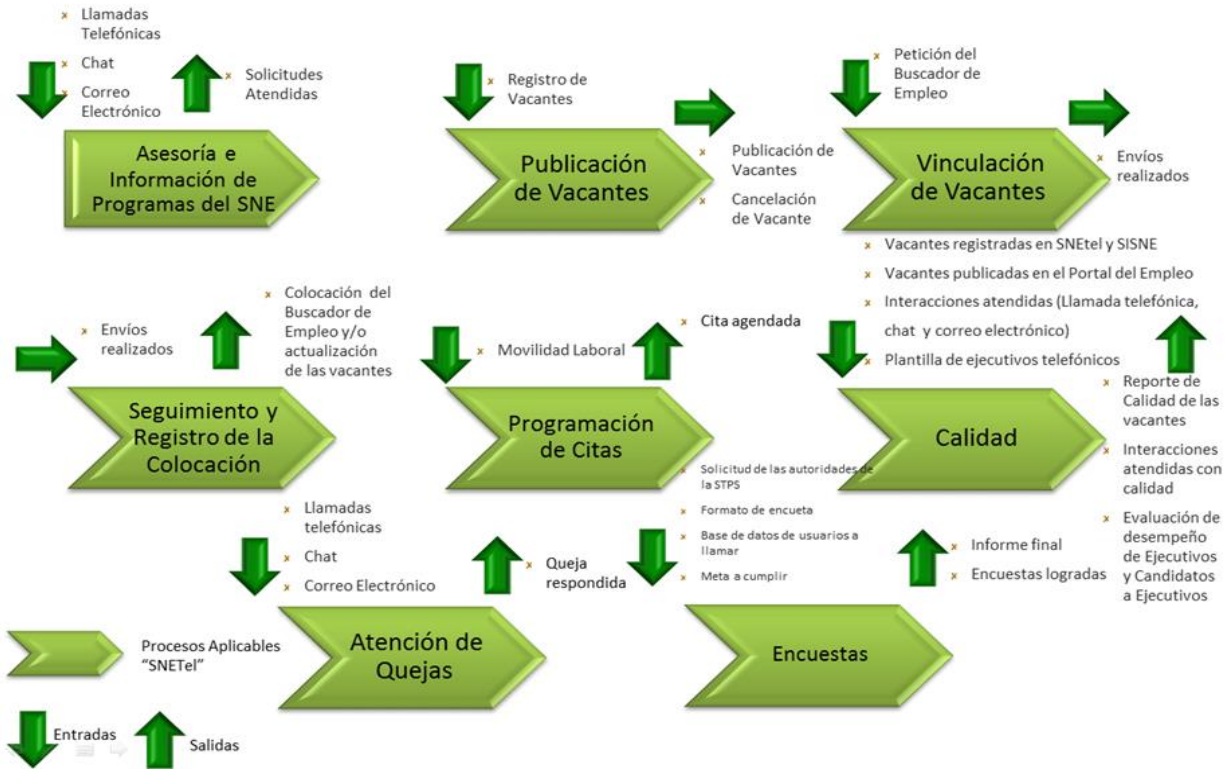
Encuestas

Como parte de los apoyos que SNETel brinda a otras áreas de la USNE, está el levantamiento de una encuesta que permita conocer el impacto y la efectividad de los subprogramas del SNE.

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

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

5. Diagrama del Proceso



6. Identificación de subprocesos y sus procedimientos

- Atención a usuarios a través del CASNE
- Monitoreo y supervisión del CASNE
- Monitoreo y reporte de Incidencias de aplicativos informáticos de los servicios de intermediación laboral.

7. Procedimientos

No.	Subprocesos	Objetivo del subproceso	Procedimiento
1	Atención a Usuarios	Supervisar la atención brindada por el SNETel a los Usuarios	ATENCIÓN A USUARIOS A TRAVÉS DEL CASNE
2	Monitoreo SNETel	Supervisar la operación del SNETel para que cumpla con los estándares requeridos	MONITOREO Y SUPERVISIÓN DEL CASNE
3	Supervisión Aplicativos Intermediación Laboral	Revisar y verificar la operación de las aplicaciones de intermediación laboral	MONITOREO Y REPORTE DE INCIDENCIAS DE APLICATIVOS INFORMÁTICOS DE LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL
4	Supervisión de Quejas	Revisar y turnar las quejas recibidas al área correspondiente para su atención y seguimiento	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SNETel

7.1.Componentes del procedimiento

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
ATENCIÓN A USUARIOS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN SNETEL

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:
Proporcionar información, atención y asesoría al buscador de trabajo sobre las alternativas de empleo, servicios y apoyos que ofrece el SNE para facilitar su inserción laboral en un empleo formal. Asimismo, atiende y asesora a los empleadores que requieren apoyo para cubrir sus puestos de trabajo vacantes.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:		
DÓNDE:	**CUÁNDO:**	**ÁREA RESPONSABLE:**
En en el centro de atención que presta el servicio.	Lunes a Viernes en un horario de 8:00 - 21:00 horas, Sábados 8:00 - 18:00 horas	Dirección de Vinculación e Información Ocupacional (DVIO)

REFERENCIAS:
Ley Federal del Trabajo. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Art. 19; 6 (fracción IX); 8, (fracción XIX) y 26, (fracción XVI) del Reglamento Interior de la STPS. Art. 40, Fracc. VII. Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Articulo 14, fracciones VI, IX, X y XIX). Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo (PAE). Lineamientos Generales para la Atención a los usuarios del Servicio Nacional de Empleo por Teléfono (Mecanismo complementario de atención a la colocación de Usuarios del Servicio Nacional de Empleo). Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en su Artículo 69, Fracción XIII, Inciso c);

INSUMOS:	RESULTADOS:
Usuario que requiere información de los servicios que brinda el SNE	Buscador de trabajo orientado para su inserción formal en un empleo. Empresa orientada para cubrir su vacante. Usuario orientado en los servicios ofrecidos por el SNE.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:
Intermediación Laboral, a través de sus modalidades: Bolsa de Trabajo, Ferias de Empleo, Portal del Empleo y Vinculación con el Programa Jóvenes Construyendo el Futuro; que se complementan con: Observatorio Laboral, Talleres para Buscadores de Empleo y Centros de Intermediación Laboral. Así como Movilidad Laboral, a través de sus modalidades: Movilidad Laboral Interna de Jornaleros Agrícolas; Movilidad Laboral Interna Industrial y de Servicios; Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá (PTAT); Mecanismo de Movilidad Laboral Externa para Jornaleros Agrícolas y, Mecanismo Movilidad Laboral Externa para Trabajadores no Agrícolas y la Estrategia transversal Abriendo Espacios .

POLÍTICAS:
La disponibilidad, operación y servicios que brinda el centro de contacto de SNETel deberá brindarse en el horario establecido con los niveles de servicio pactados en el contrato

FORMATOS:
SIFE,SISNE,PortaldelEmpleo, SIMOL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
ATENCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO POR TELÉFONO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:
Atender y dar seguimeinto a las quejas recibidas por parte de los usuarios del SNETEL

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:		
DÓNDE:	CUÁNDO:	ÁREA RESPONSABLE:
En en el centro de atención que presta el servicio.	Lunes a Viernes en un horario de 8:00 - 21:00 horas, Sábados 8:00 - 18:00 horas	Dirección de Vinculación e Información Ocupacional (DVIO)

REFERENCIAS:
Ley Federal del Trabajo. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Art. 19; 6 (fracción IX); 8, (fracción XIX) y 26, (fracción XVI) del Reglamento Interior de la STPS. Art. 40, Fracc. VII. Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Articulo 14, fracciones VI, IX, X y XIX). Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo (PAE). Lineamientos Generales para la Atención a los usuarios del Servicio Nacional de Empleo por Teléfono (Mecanismo complementario de atención a la colocación de Usuarios del Servicio Nacional de Empleo). Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en su Artículo 69, Fracción XIII, Inciso c);

INSUMOS:	RESULTADOS:
Usuario inconforme con el servicio recibido en el SNE	Queja registrada

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:
Intermediación Laboral: Bolsa de Trabajo, Ferias de Empleo, Portal del Empleo y Vinculación con el Programa Jóvenes Construyendo el Futuro; que se complementan con: Observatorio Laboral, Talleres para Buscadores de Empleo y Centros de Intermediación Laboral; así como **Movilidad Laboral:** Movilidad Laboral Interna de Jornaleros Agrícolas; Movilidad Laboral Interna Industrial y de Servicios; Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá (PTAT); Mecanismo de Movilidad Laboral Externa para Jornaleros Agrícolas y, Mecanismo Movilidad Laboral Externa para Trabajadores no Agrícolas y la Estrategia transversal **Abriendo Espacios**.

POLÍTICAS:
La disponibilidad, operación y servicios que brinda el centro de contacto de SNETel deberá brindarse en el horario establecido con los niveles de servicio pactados en el contrato establecido.

FORMATOS:
Quejas de servicios del SNE – SNE-REQ-01

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

MONITOREO Y SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO POR TELÉFONO (SNETEL)

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Asegurar la continuidad en la operación del SNETel, a través de la supervisión y monitoreo del centro de contacto multimedia (vía telefónica, chat, WhatsApp y correo electrónico, entre otros), que facilite a los buscadores de empleo su inserción a un empleo formal, a las empresas a cubrir sus requerimientos de personal, y al público en general brindarle información sobre los servicios que brinda el SNE.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	ÁREA RESPONSABLE:
UNIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO (USNE)	Lunes a Viernes en un horario de 9:00 - 18:00 horas	Dirección de Vinculación e Información Ocupacional (DVIO)

REFERENCIAS:

Ley Federal del Trabajo. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Art. 19; 6 (fracción IX); 8, (fracción XIX) y 26, (fracción XVI) del Reglamento Interior de la STPS. Art. 40, Fracc. VII. Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Articulo 14, fracciones VI, IX, X y XIX). Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo (PAE). Lineamientos Generales para la Atención a los usuarios del Servicio Nacional de Empleo por Teléfono (Mecanismo complementario de atención a la colocación de Usuarios del Servicio Nacional de Empleo). Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en su Artículo 69, Fracción XIII, Inciso c);

INSUMOS:	RESULTADOS:
ANEXO TÉCNICO DEL CENTRO DE CONTACTO DEL SNE. CENTRO DE CONTACTO MULTIMEDIA (TELEFÓNO, CHAT, CORREO) NÚMERO TELEFÓNICO NACIONAL GRATUITO 800 NÚMERO TELEFÓNICO INTERNACIONAL 1877 CANADA, EU - MÉXICO. EQUIPOS DE CÓMPUTO Y DE COMUNICACIONES. APLICATIVOS INFORMATIVOS Y DE VINCULACIÓN LABORAL DEL SNE. PLATAFORMA DE MONITOREO QUE BRINDE EL CENTRO DE CONTACTO PLANTILLA DE PERSONAL SNE BITÁCORA SNE REPORTE DE CALIDAD SNE SMS	CENTRO DE CONTACTO OPERANDO Y DISPONIBLE A LA CIUDADANIA. VINCULACIÓN ENTRE OFERENTES Y BUSCADORES DE EMPLEO REPORTE MENSUAL VALIDACIÓN DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Intermediación Laboral: Bolsa de Trabajo, Ferias de Empleo, Portal del Empleo y Vinculación con el Programa Jóvenes Construyendo el Futuro; que se complementan con: Observatorio Laboral, Talleres para Buscadores de Empleo y Centros de Intermediación Laboral; así como **Movilidad Laboral:** Movilidad Laboral Interna de Jornaleros Agrícolas; Movilidad Laboral Interna Industrial y de Servicios; Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá (PTAT); Mecanismo de Movilidad Laboral Externa para Jornaleros Agrícolas y, Mecanismo Movilidad Laboral Externa para Trabajadores no Agrícolas y la Estrategia transversal **Abriendo Espacios**.

POLÍTICAS:

La disponibilidad, operación y servicios que brinda el centro de contacto de SNETel deberá brindarse en el horario establecido.

FORMATOS:

Control monitoreo del centro de atención del SNE por Teléfono
Quejas de servicios del SNE
APRO- Administración de Proveedores - Constancia de Monitoreo y Recepción del Servicio para el área usuaria

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
MONITOREO Y REPORTE DE INCIDENCIAS DE APLICATIVOS INFORMÁTICOS DE LOS SERVICIOS DE VINCULACIÓN LABORAL

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:
Identificar y reportar las incidencias del funcionamiento y disponibilidad de las aplicaciones web denominadas Sistema Integral de Información del Servicio Nacional de Empleo (SIISNE), Portal del Empleo, Portal del Observatorio Laboral (OLA), Sistema de Información de Ferias de Empleo (SIFE) y Sistema de Intermediación Laboral para Atención Personalizada (SILAP), con el propósito de que se resuelva satisfactoriamente la problemática y asegurar la disponiblidad de los aplicativos para su uso por parte de los buscadores de empleo, empleadores, Oficinas del SNE y público en general.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:		
DÓNDE:	**CUÁNDO:**	**ÁREA RESPONSABLE:**
Unidad del Servicio Nacional de Empleo	Diariamente, desde que se recibe o se identifica la incidencia hasta que ésta queda resuelta.	Dirección de Vinculación e Información Ocupacional (DVIO)

REFERENCIAS:
Ley Federal del Trabajo. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Art. 19; 6 (fracción IX); 8, (fracción XIX) y 26, (fracción XVI) del Reglamento Interior de la STPS. Art. 40, Fracc. VII. Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Articulo 14, fracciones VI, IX, X y XIX). Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo (PAE). Lineamientos Generales para la Atención a los usuarios del Servicio Nacional de Empleo por Teléfono (Mecanismo complementario de atención a la colocación de Usuarios del Servicio Nacional de Empleo). Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en su Artículo 69, Fracción XIII, Inciso c);

INSUMOS:	RESULTADOS:
Reportes de incidencias del SIISNE, Portal del Empleo, Portal OLA, SIFE y SILAP por parte de usuarios externos e internos, recibidos por correo electrónico, de usuarios de redes sociales, Centro de Contacto SNE, Oficinas del SNE o incidencia detectada durante el monitoreo diario que realiza el personal de la DVIO.	Solución de la incidencia de falla para el correcto funcionamiento de las aplicaciones de Intermediación Laboral.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:
Monitoreo y supervisión del centro de contacto del SNE por Teléfono (SNETel), Bolsa de Trabajo, Ferias de Empleo, Abriendo Espacios, Talleres para Buscadores de Empleo, Portal del Empleo y SILAP.

POLÍTICAS:
Las aplicaciones deben estar disponibles las 24 horas del día, operando en todos sus componentes

FORMATOS:
Aplicación para el registro de incidencias (http://glpi.infotec.mx)

7.2. Descripción de actividades del procedimiento

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO						
ATENCIÓN A USUARIOS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN SNETEL						
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
PASO	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**PLAZOS O TIEMPOS EN QUE DEBE REALIZARSELA ACTIVIDAD**	**DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO**	**¿REQUIERE EL USO DE LA PLATAFORMA?**	**¿QUÉ PRODUCTO LE DEBE DAR LA PLATAFORMA?**
1	Centro de Contacto	Recibe comunicación de los usuarios a través de los diferentes canales de atención con el propósito de buscar empleo o registrar una oferta de empleo	Lunes a Viernes en un horario de 8:00 -21:00 horas, Sábados 8:00 - 18:00 horas	CRM	SI	Registro y reportes
2	Centro de Contacto	Brinda información acerca de los servicios que ofrece el SNE.	Lunes a Viernes en un horario de 8:00 -21:00 horas, Sábados 8:00 - 18:00 horas	SIISNE, SIFE, Portal del Empleo, SIISNE, SIMOL	SI	Registro y reportes
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
FIN DEL PROCEDIMIENTO						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO						
ATENCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO POR TELÉFONO						
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
PASO	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**PLAZOS O TIEMPOS EN QUE DEBE REALIZARSELA ACTIVIDAD**	**DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO**	**¿REQUIERE EL USO DE LA PLATAFORMA?**	**¿QUÉ PRODUCTO LE DEBE DAR LA PLATAFORMA?**
1	Centro de Contacto	El centro de contacto del Servicio Nacional de Empleo por Teléfono (SNETel) recibe llamadas telefónicas, chats y correos electrónicos, relacionados con usuarios que solicitan información de los servicios de intermediación laboral y de los otros subprogramas del Servicio Nacional de Empleo.	Lunes a Viernes en un horario de 8:00 -21:00 horas, Sábados 8:00 - 18:00 horas	CRM	NO	Ninguno
2	Centro de Contacto	El ejecutivo telefónico proporciona la información solicitada.	Lunes a Viernes en un horario de 8:00 -21:00 horas, Sábados 8:00 - 18:00 horas	CRM	NO	Ninguno
3	Centro de Contacto	En el caso de que se reciban quejas relacionadas con los programas y servicios del Servicio Nacional de Empleo, el ejecutivo telefónico registra la queja recibida e informa a su supervisor.	Inmediato	CRM , Formato de Queja	NO	Ninguno
4	Centro de Contacto	Una vez analizada la información registrada como queja por el ejecutivo telefónico, se determina si cumple con los requisitos establecidos por la Unidad del Servicio Nacional de Empleo (USNE), a través de la Dirección de Vinculación e Información Ocupacional; de ser el caso, el supervisor la envía por medio de correo electrónico a la USNE para su atención.	Máximo 4 horas	Correo electrónico con grabación y formato de queja	NO	Ninguno
5	DVIO	El personal del SNETel en la USNE recibe la queja, confirma la atención brindada y que los datos que proporcionó el usuario hayan sido correctamente registrados y de ser correcta la información, la canaliza al área de Promoción a la Participación Ciudadana y Orientación para la Vinculación Laboral de la USNE para su atención.	Máximo 3 horas	Correo electrónico con formato de queja	NO	Ninguno
6	DVIO	En caso de que con la grabación de la información proporcionada por el usuario no sea posible turnar la queja, solicita al centro de contacto, se comunique con el usuario y complemente el registro y envíe la información nuevamente.	Inmediato	Correo electrónico con solicitud de recabación de datos	NO	Ninguno
7	Promoción a la Participación Ciudadana y Orientación para la Vinculación Laboral	El área de Promoción a la Participación Ciudadana y Orientación para la Vinculación Laboral de la USNE realiza el seguimiento correspondiente a la queja recibida e informa a la DVIO sobre la atención brindada al usuario con la evidencia de la atención proporcionada.	Indefinido	Correo electrónico con respuesta y evidencia	NO	Ninguno
8	DVIO	Se da respuesta al centro de contacto del Servicio Nacional de Empleo por Teléfono (SNETEL) del seguimiento realizado a la queja recibida.	Inmediato	Correo electrónico	NO	Ninguno
9	Centro de Contacto	En caso de que el usuario se comunique nuevamente, el ejecutivo telefónico le indica la información proporcionada por la USNE.	Cuando se comunique el usuario		NO	Ninguno
10						
FIN DEL PROCEDIMIENTO						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO						
MONITOREO Y SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO POR TELÉFONO (SNETEL)						
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
PASO	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**PLAZOS O TIEMPOS EN QUE DEBE REALIZARSELA ACTIVIDAD**	**DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO**	**¿REQUIERE EL USO DE LA PLATAFORMA?**	**¿QUÉ PRODUCTO LE DEBE DAR LA PLATAFORMA?**
1	DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	GESTIONA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA Y DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA BRINDAR LA ATENCIÓN REQUERIDA EN EL SNE POR TELÉFONO (SNETEL).	Antes del término del contrato actual	Correos electrónicos y oficios.	NO	No Aplica
2	DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	EMITE ANEXO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DE UN CENTRO DE CONTACTO MULTIMEDIA CON LAS CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS PARA EL SNE POR TELÉFONO.	Antes del término del contrato actual	Anexo Técnico del Centro de Contacto.	NO	No Aplica
3	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	ELABORAR Y/O ACTUALIZAR MANUALES, GUIONES, RESPUESTAS FRECUENTES Y DEMÁS DOCUMENTOS INFORMATIVOS SNETEL, UTILIZADOS POR LOS AGENTES TELEFÓNICOS AL BRINDAR ASESORÍA E INFORMACIÓN DE VINCULACIÓN LABORAL SNE.	Semestral	Manuales, Guiones, Preguntas frecuentes, y documentos informativos SNETEL.	NO	No Aplica
4	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	REALIZA EL MONITOREO REMOTO (EN TIEMPO REAL) DE LA DISPONIBILIDAD Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO SNETEL, PARA CORROBORAR LOS NIVELES DE SERVICIO PROPORCIONADOS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO, CON RELACIÓN A LOS ESTABLECIDOS EN EL ANEXO TÉCNICO DEL CONTRATO.	De acuerdo a las especificaciones del contrato	Plataforma (Monitoreo en línea) Control monitoreo del centro de atención del SNE por Teléfono	NO	No Aplica
5	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	SUPERVISAR QUE SE REALICE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE BRINDA A LOS USUARIOS QUE SE CONTACTAN, VÍA TELEFÓNICA, CHAT O CORREO, FACILITANDO QUE TANTO LOS BUSCADORES DE EMPLEO SE INCORPOREN A UN PUESTO DE TRABAJO, COMO QUE LOS EMPLEADORES ENCUENTREN AL PERSONAL ADECUADO PARA CUBRIR SUS VACANTES, ASÍ COMO TAMBIÉN QUE LA CIUDADANÍA RECIBA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL SNE, DE ACUERDO AL REQUERIMIENTO.	De acuerdo a las especificaciones del contrato	Plataforma (Monitoreo en línea) Reporte de Calidad (Reporte Monitoreo SNE)	NO	No Aplica
6	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	SUPERVISAR QUE EL PERSONAL QUE BRINDA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO SE ENCUENTRE EN LA PLANTILLAS DEL PERSONAL ASIGNADO DEL CENTRO DE CONTACTO SNE Y QUE PREVIAMENTE HAYA SIDO EVALUADO Y HAYA APROBADO LA EVALUACIÓN RESPECTVA	De acuerdo a las especificaciones del contrato	Reportes electrónicos de plantilla mensual, staff (Plantilla) en operación	NO	No Aplica
7	CENTRO DE CONTACTO DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO POR TELEFÓNO (SNETEL)	ATIENDE Y ENVIA DIARIAMENTE LOS REPORTES DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO.	Diario	Reportes electrónicos diarios, tales como: Reporte SNE (General, Chat, Canadá, Correos, Mixta in, mixta out, etc.), así también los staff, bitácoras, plantillas	NO	No Aplica
8	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	VERIFICAR QUE EL PERSONAL QUE EL CENTRO DE CONTACTO DE SNETEL REPORTA EN OPERACIÓN, SE ENCUENTRE ATENDIENDO EN EL GRUPO ASIGNADO Y CORRESPONDA AL PERSONAL APROBADO PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO PARA ASEGURAR QUE LOS USUARIOS QUE SE CONTACTAN A DICHO CENTRO OBTENGAN RESPUESTA ADECUADA Y OPORTUNA A SUS REQUERIMIENTOS.	De acuerdo a las especificaciones del contrato	Reportes electrónicos diarios del staff de Agentes, plantilla de personal, bitácoras IN y Mixta y reporte de tiempo de conexión de Agentes.	NO	No Aplica
9	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	VERIFICAR QUE EL CENTRO DE CONTACTO DEL SNE ENTREGUE LOS REPORTES DE OPERACIÓN DIARIOS CON LA INFORMACIÓN CODIFICADA POR MODALIDAD REALIZADA, EN TIEMPO Y FORMA, A LA USNE A TRAVÉS DE CORREOS ELECTRÓNICOS.	Diario	Reportes electrónicos diarios de la operación del Centro de Contacto SNETEL, tales como: Reporte SNE (General, Chat, Canadá, Correos, Mixta in, mixta out, etc.), así también los staff, bitácoras, plantillas.	NO	No Aplica
10	CENTRO DE CONTACTO DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO POR TELEFÓNO (SNETEL)	EL CENTRO DE CONTACTO DEBE REPORTAR LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN (ENLACE DE TELEFONÍA, FALTA DE MENSAJES DE VOZ, PUERTOS DAÑADOS, ETC.); ASÍ COMO, LAS FALLAS DE LOS APLICATIVOS INFORMÁTICOS UTILIZADOS POR EL CENTRO DE CONTACTO, A MÁS TARDAR QUINCE MINUTOS DESPUÉS DE QUE SE PRESENTEN.	Cuando se presente el evento	Correo electrónico.	NO	No Aplica
11	DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	SUPERVISA QUE LA O LAS FALLAS QUE AFECTEN LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO SEAN NOTIFICADOS EN TIEMPO Y FORMA, CORROBORANDO QUE SE RESUELVAN EN EL TIEMPO COMPROMETIDO POR EL RESPONSABLE.	Cuando se presente el evento	Correo electrónico	NO	No Aplica
FIN DEL PROCEDIMIENTO						

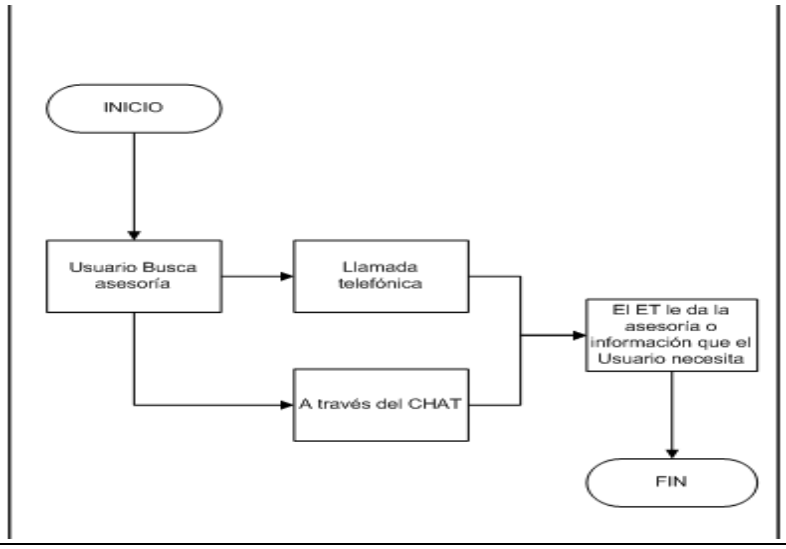
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO						
MONITOREO Y REPORTE DE INCIDENCIAS DE APLICATIVOS INFORMÁTICOS DE LOS SERVICIOS DE VINCULACIÓN LABORAL						
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PLAZOS O TIEMPOS EN QUE DEBE REALIZARSELA ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO	¿REQUIERE EL USO DE LA PLATAFORMA?	¿QUÉ PRODUCTO LE DEBE DAR LA PLATAFORMA?
1	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	Recibe por correo electrónico el reporte de incidencia de las aplicaciones web denominadas SIISNE, Portal del Empleo y SILAP, de los usuarios de Redes Sociales, del personal que opera el Centro de Contacto del SNE y del personal de las Oficinas del SNE.	Cuando se genere el evento	Correo electrónico	NO	Reporte
2	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	Detecta una falla en cualquiera de las aplicaciones web enlistadas en el punto 1, a través del monitoreo.	Cuando se genere el evento	http://siisne.empleo.gob.mx, www.empleo.gob.mx y http://silap.empleo.gob.mx. http://ferias.empleo.gob.mx y www.observatoriolaboral.gob.mx	NO	No Aplica
3	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	Verifica que la falla persista y se procede a registrar la incidencia en la aplicación destinada para ello.	Cuando se genere el evento	http://glpi.infotec.mx	NO	No Aplica
4	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	Da seguimiento a la incidencia a través de la aplicación de tickets, hasta su solución	Cuando se genere el evento	http://glpi.infotec.mx	SI	No Aplica
5	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	Si es correcta la solución.- se procede a realizar la validación respectiva	Cuando se genere el evento	http://glpi.infotec.mx	SI	No Aplica
6	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	Si es incorrecta la solución.- se procede a indicar que la incidencia persiste, para que sea revisada hasta su correcta solución.	Cuando se genere el evento	http://glpi.infotec.mx	SI	No Aplica
7	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN E INFORMACIÓN OCUPACIONAL (DVIO)	Verifica incidencias resueltas y no resueltas para revisar causas de la persistencia de fallas con el área de gestión del conocimiento.	Mensual	Correo electrónico y/o reunión de trabajo	NO	No Aplica
FIN DEL PROCEDIMIENTO						

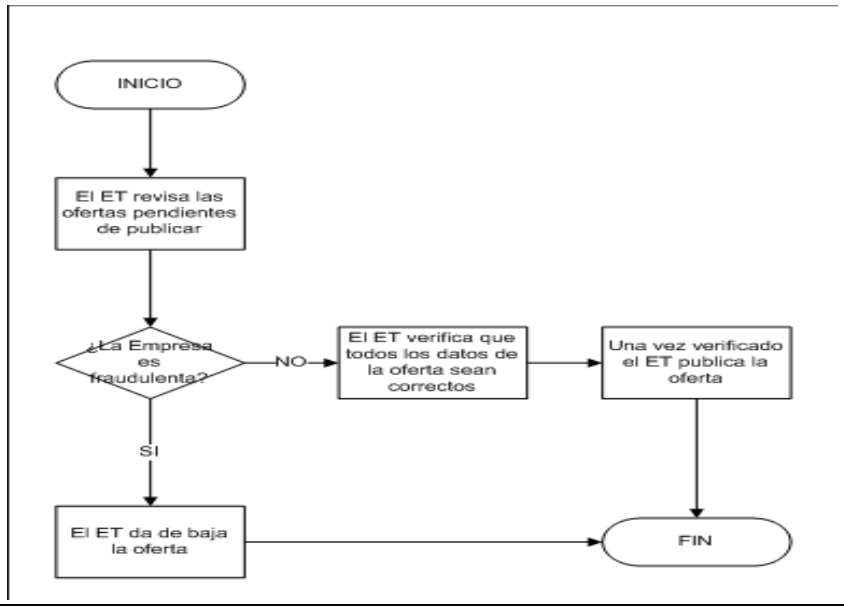
7.3. Indicador del procedimiento

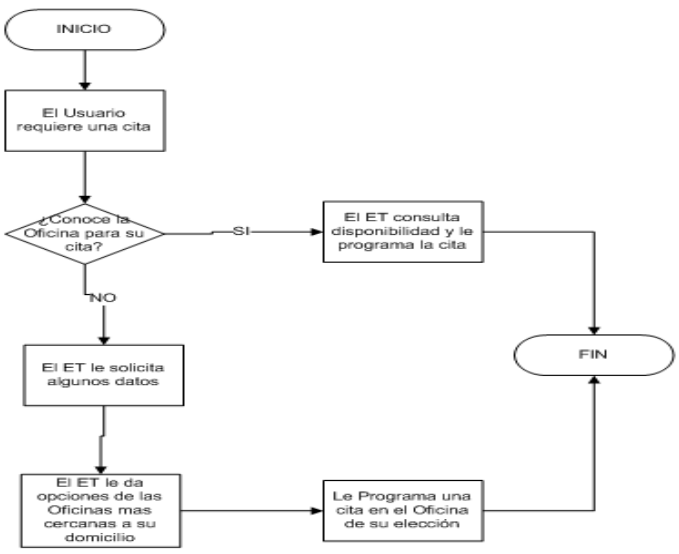
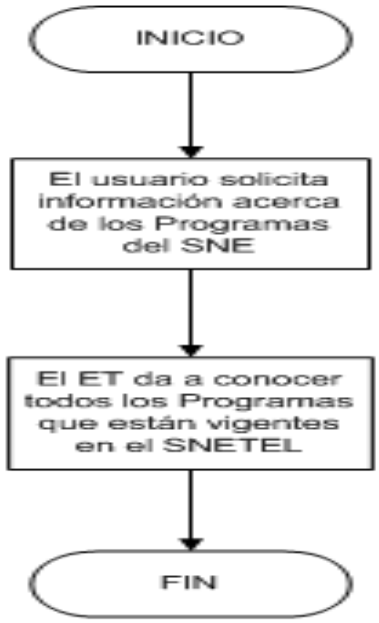
Evaluación de satisfacción y monitoreo Calidad	85 calificación global

7.4. Diagrama de flujo del procedimiento

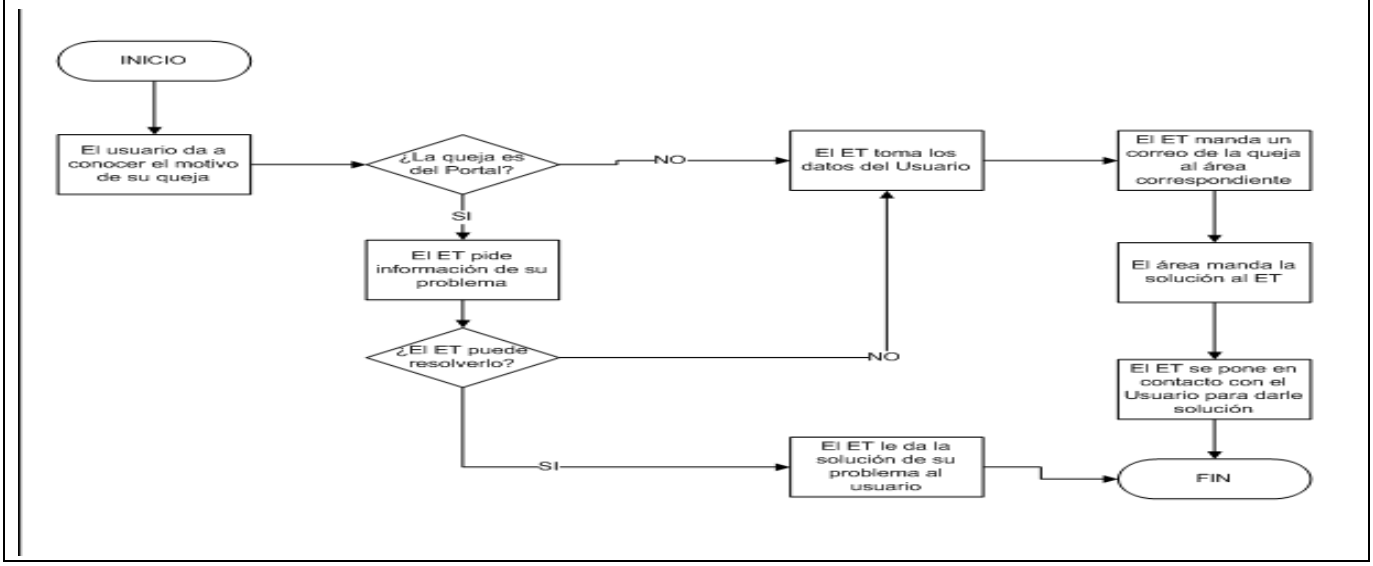
Atención del requerimiento a través del centro de atención

Asesoría en el uso del Portal del Empleo	

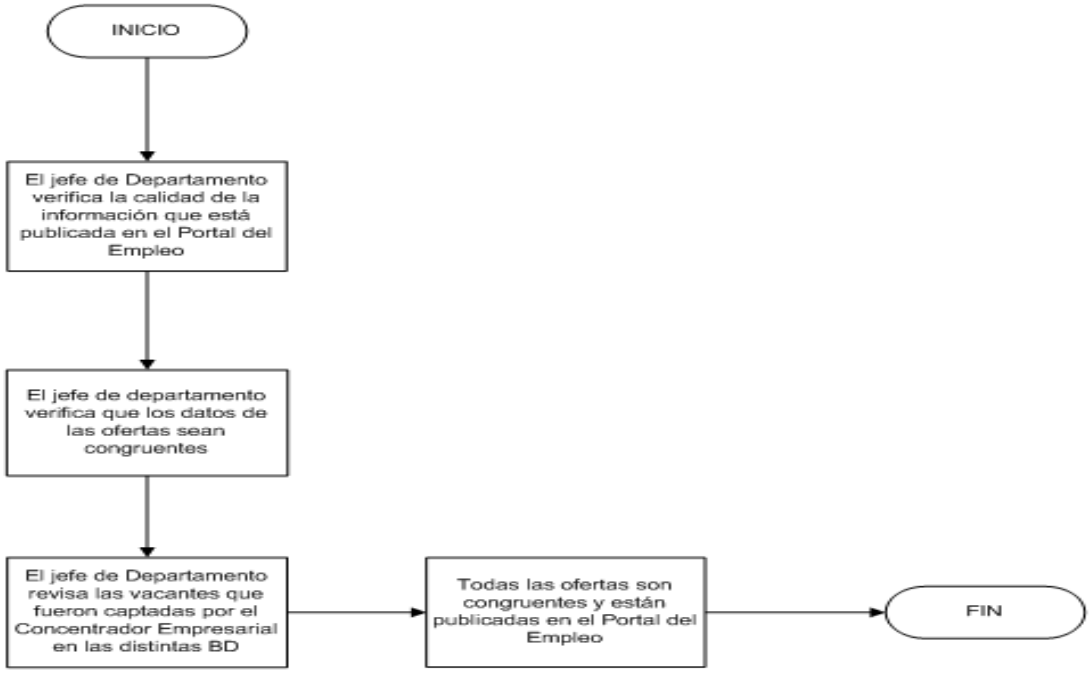
Publicación de vacantes	

Programación de citas	
Información sobre servicios del SNE	

Atención de quejas



Revisión de calidad:



8. Formatos

Número	Descripción (Nombre–Nomenclatura-Versión)
1	SNE-FORDVIO-01 Control monitoreo del centro de atención del SNE por Teléfono
2	SNE-REQ-01 Quejas de servicios del SNE

SNE-FORDVIO-01 Control monitoreo del centro de atención del SNE por Teléfono

Unidad del Servicio Nacional de Empleo

Control de Monitoreo del Centro de Atención del SNE por Teléfono

			Agentes con cero interacciones		Agentes con interacciones por debajo del Promedio			Agentes con más de 2 horas en estatus no productivo		Números Fijos			Números Celular			Llamadas (entrada)			Chats (Entrada)			WhatsApp (Salida)	WhatsApp (Entrada)					
Fecha	Tiempo en Sesión (Login Details)	Tiempo Total a Descontar	Número de Agentes	Tiempo de los Agentes	Número de Agentes	Tiempo en las interacciones atendidas	Tiempo NO reconocido	Número de Agentes	Tiempo a descontar	Cantidad	Minutos	Minutos 1/	Cantidad	Minutos	Minutos 1/	Contestadas	Abandonadas	Recibidas	Contestados	Abandonados	Recibidos		Contestados	Abandonados	Recibidos	Hora-Reporte	Bajo Ejecutivos	Fallas en el día
Totales	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

1/ Redondeo de minutos de acuerdo a lo especificado en el procedimiento, donde se indica que se considera 1 dio los minutos de llamada sin fracción, de cada llamada.

SNE-REQ-01 Quejas de servicios del SNE

Unidad del Servicio Nacional de Empleo

Quejas que se reciben a través del 800 841 2020

FECHA	PERSONA QUE SE QUEJA	TIPO DE APOYO SOLICITADO AL SNE	ENTIDAD / MUNICIPIO	OFICINA DEL SNE A LA QUE ACUDIÓ	TELÉFONO CON LADA, DOMICILIO O CORREO ELECTRÓNICO DEL USUARIO	MOTIVO DE LA QUEJA(S)

SNE-REQ-01

TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

SNE

SERVICIO NACIONAL
DE EMPLEO

2023
AÑO DE
Francisco
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO