



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801
Director: Lic. Aarón Navas Alvarez

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CXCVIII A:202/3/001/02
Número de ejemplares impresos: 250

Toluca de Lerdo, Méx., miércoles 15 de octubre de 2014
No. 76

SUMARIO:

SECRETARÍA DEL TRABAJO

PROCEDIMIENTO: "ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO" DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES REALIZADAS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA PREVISIÓN SOCIAL.

"2014. Año de los Tratados de Teoloyucan"

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA DEL TRABAJO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



SINDICATO DE TRABAJADORES
EN GRANDE

PROCEDIMIENTO: "ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO" DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS

AGOSTO DE 2014

© Derechos Reservados.
Primera Edición, Agosto de 2014.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría del Trabajo.
Dirección General de la Previsión Social.
Unidad de Programas Federales
Rafael M. Hidalgo Ote. 301, 2º piso.
Col. Cuauhtémoc, C.P. 50130
Toluca, México.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, Mexico.
Cuenta de Correo Electrónico: gemstdpf@mail.edomex.gob.mx

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

PROCEDIMIENTO: "ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO" DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS	Edición:	Primera
	Fecha:	Agosto de 2014
	Código:	204020201
	Página:	

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

I. OBJETIVO GENERAL

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO

III. RELACIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

 4.1 Administración de los Recursos del Programa de Apoyo al Empleo

V. SIMBOLOGÍA

VI. REGISTRO DE EDICIONES

VII. DISTRIBUCIÓN

VIII. VALIDACIÓN

PRESENTACIÓN

La sociedad mexicana exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

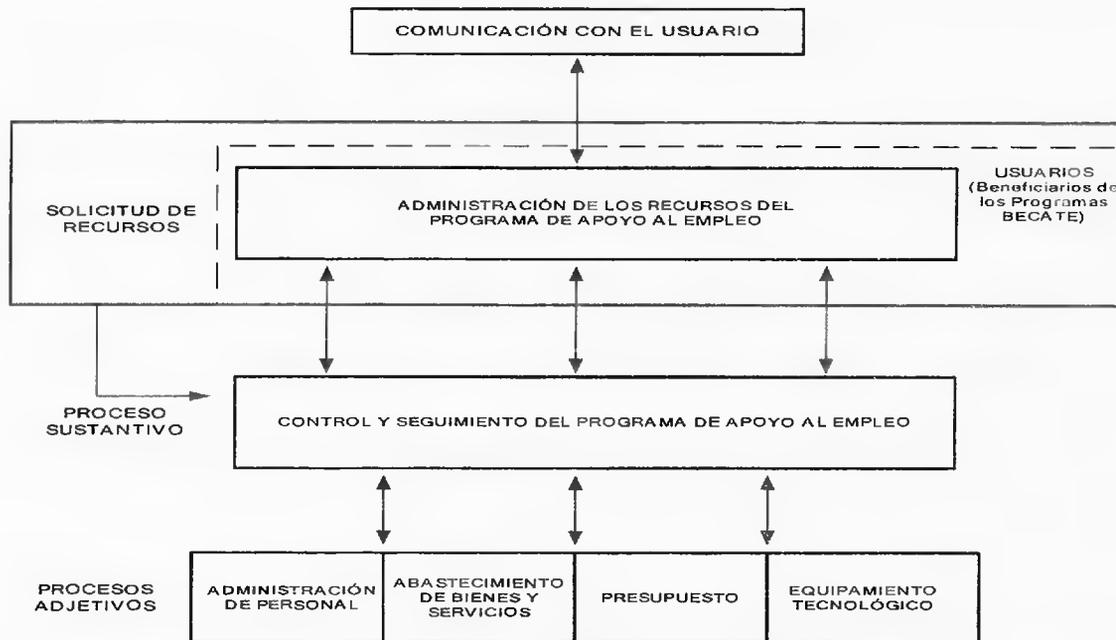
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Departamento de Finanzas de la Unidad de Programas Federales de la Secretaría del Trabajo. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que definen la gestión administrativa de esta unidad administrativa.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, seriedad y productividad.

I. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas el Departamento de Finanzas de la Dirección General de la Previsión Social de la Secretaría del Trabajo, en materia de administración de los recursos presupuestales del Programa de Apoyo al Empleo, mediante la formalización y estandarización de los métodos de trabajo y la difusión de las políticas que regulan su aplicación.

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO



III. RELACIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO

PROCESO: Control y seguimiento del Programa de Apoyo al Empleo, de la liberación de los recursos, a la aplicación y elaboración de estados financieros.

PROCEDIMIENTO:

- Administración de los recursos del Programa de Apoyo al Empleo.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO 4.1: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO

OBJETIVO:

Mejorar los tiempos de ejecución en los trámites para liberar y comprobar los recursos financieros estatales y federales del Programa de Apoyo al Empleo, mediante una adecuada administración de sus recursos.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos adscritos al Departamento de Finanzas que tienen a su cargo la responsabilidad la liberación de los recursos, la dispersión de tarjetas pre-pago, nóminas y pólizas, así como la comprobación de los recursos del Programa de Apoyo al Empleo.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 123, fracción XXV. Diario Oficial, 5 de febrero de 1917.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Artículo 40, fracción VII, Diario Oficial de la Federación, 29 de diciembre de 1976, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal del Trabajo. Artículos 537, 538 y 539. Diario Oficial de la Federación, 1 de abril de 1970.
- Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo. Artículo 10, fracción VIII. Operar los Programas de Capacitación para el Trabajo que se coordinen con el Servicio Nacional de Empleo y los que determine el Estado, periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 16 de marzo de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo. Diario Oficial de la Federación, 28 de febrero de 2013.
- Convenio de Coordinación para la ejecución de los Programas y Actividades del Servicio Nacional de Empleo. Diario Oficial de la Federación, 28 de febrero de 2013.
- Manual General de Organización de la Secretaría del Trabajo. Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones de la Unidad de Programas Federales. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de agosto de 2011.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Finanzas es la unidad administrativa responsable de la administración de los recursos presupuestales de los Programas del Servicio Nacional de Empleo.

La Coordinación General de Empleo deberá:

- Liberar los recursos asignados al Servicio Nacional de Empleo.

El Jefe del Departamento de Finanzas deberá:

- Ejercer los recursos financieros autorizados para el Subprograma de Apoyo al Empleo.
- Supervisar el pago de la nómina, así como su comprobación.
- Revisar la integración de la documentación soporte de los cursos del subprograma BÉCATE que se aprueban anualmente, así como supervisar la autorización de los costos de los mismos.
- Solicitar la liberación de los recursos federales a la Coordinación General de Empleo, y los estatales a la Secretaría de Finanzas.
- Revisar que la documentación comprobatoria cumpla con los requisitos para cada modalidad.
- Elaborar la nómina, dispersión de tarjetas pre-pago y/o póliza que conforman el expediente para la comprobación.
- Entregar al Departamento de Operación Administrativa las nóminas, cheques, tarjetas de prepago y/o pólizas para que efectúen el pago.
- Elaborar la comprobación por solicitud de recursos.
- Comprobar los recursos ante la federación o el estado y realizar los reintegros, si es que los hubiese.
- Realizar conciliaciones y aclaraciones bancarias.
- Concentrar documentación correspondiente y enviarla al archivo para su resguardo.

DEFINICIONES:

SISPAEW.- Sistema Para Apoyo al Empleo a través de la Web (Dirección de internet <http://sispaew.stps.gob.mx:8149/>).

BÉCATE.- Subprograma del Programa de Apoyo al Empleo que otorga Becas de Capacitación a los trabajadores desempleados en el Estado de México.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS.- Procedimiento orientado al suministro de los recursos económicos que requiere una institución, a través de la planificación y control del presupuesto, administración del capital de trabajo e inversiones en activo fijo.

RELACIONES DE PAGO.- Nóminas de pago que incluyen datos de cheque y/o tarjetas de prepago y/o número de póliza.

INSUMOS:

- Formato Solicitud de Recursos (PAE-RF3).

RESULTADOS:

- Liberación de recursos para el Programa de Apoyo al Empleo.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Entrega de Apoyos Económicos para la Compra de Materiales de Consumo del Subprograma BÉCATE.
- Entrega de Apoyos Económicos a Becarios e Instructores-Monitores del Subprograma BÉCATE.

(Del Manual de Procedimientos del Departamento de Operación Administrativa de la unidad de Programas Federales).

POLÍTICAS:

- El Jefe del Departamento de Finanzas elaborará la relación de los pagos realizados a los beneficiarios del programa Becate. Si por alguna razón no se efectúa algún pago, deberá indicarlo en la relación señalando el motivo por el cual no se realizó.

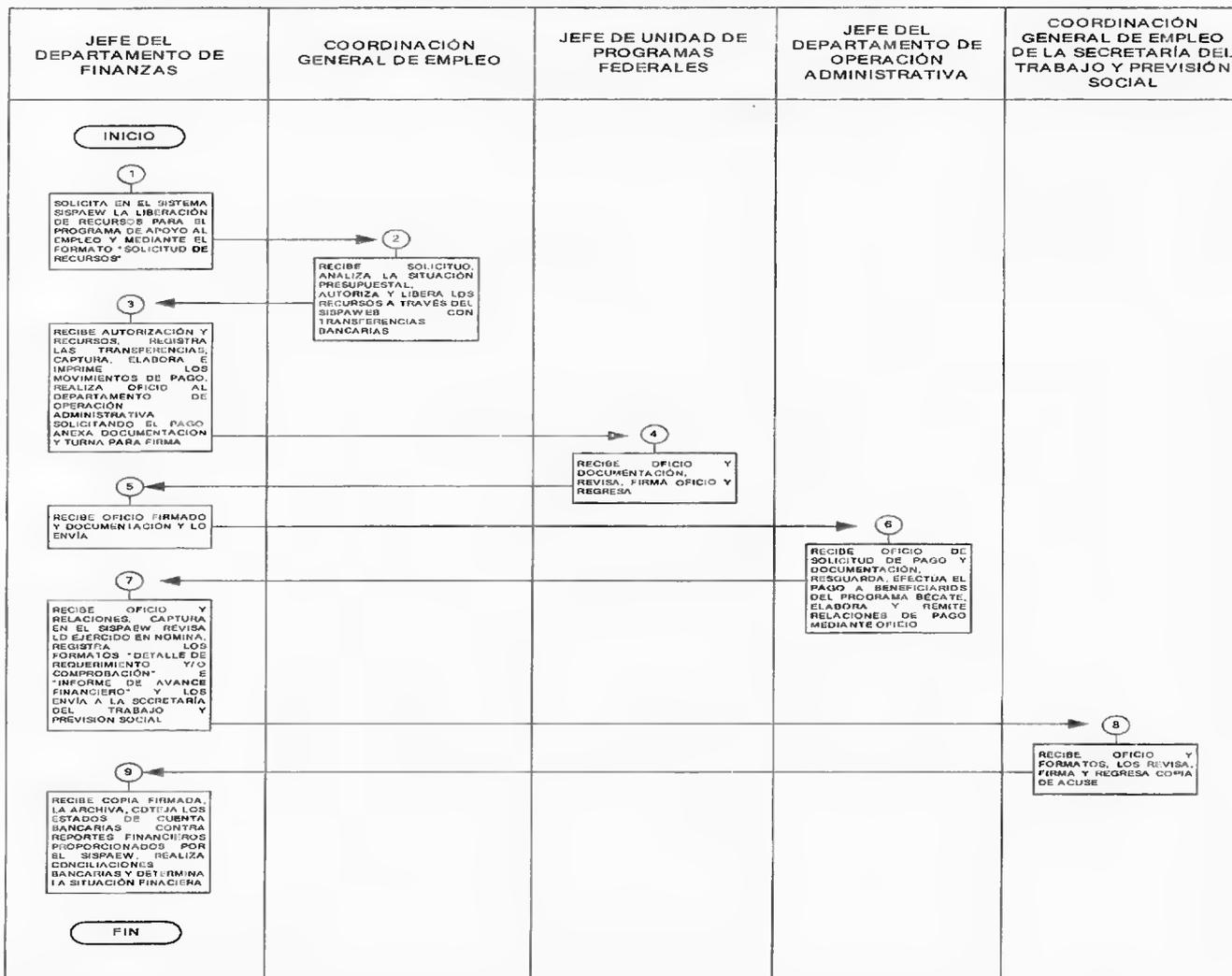
DESARROLLO 4.1: Administración de los Recursos del Programa de Apoyo al Empleo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	de	ACTIVIDAD
1	Departamento de Finanzas/Jefe Departamento	del	Solicita en el sistema "SISPAEW" la liberación de los recursos para el Programa de Apoyo al Empleo y mediante el formato "Solicitud de Recursos" (PAE-RF3) a la Coordinación General de Empleo.
2	Coordinación General de Empleo	de	Recibe solicitud, analiza la situación presupuestal, libera los recursos a través del "SISPAEW" con transferencias bancarias y envía autorización al Departamento de Finanzas.
3	Departamento de Finanzas/Jefe Departamento	del	Recibe la autorización y recursos a través del "SISPAEW", registra las transferencias a las cuentas operativas por concepto; captura, elabora e imprime los movimientos de pago (nóminas, asignación y dispersión de tarjetas pre-pago y/o pólizas), elabora oficio de solicitud de pago en original y copia, al Departamento de Operación Administrativa, entrega al Jefe de la Unidad de Programas Federales para su firma, anexando documentación. Archiva para su control la copia del oficio de solicitud con acuse de recibo.

- | | | |
|---|--|--|
| 4 | Unidad de Programas Federales/Jefe de Unidad | Recibe oficio y documentación, revisa, firma oficio y regresa. |
| 5 | Departamento de Finanzas/Jefe del Departamento | Recibe oficio firmado y documentación, lo envía al Departamento de Operación Administrativa y archiva para su control la copia del oficio de solicitud con acuse de recibo. |
| 6 | Departamento de Operación Administrativa/Jefe del Departamento | Recibe oficio de solicitud de pago y documentación, resguarda, efectúa el pago a beneficiarios de los programas BÉCATE, elabora y remite relaciones de pago al Departamento de Finanzas, mediante oficio. |
| 7 | Departamento de Finanzas/Jefe del Departamento | Recibe oficio con relaciones de pago, captura en el "SISPAEW", revisa lo ejercido en nómina, registra para comprobación en los formatos "Detalle de Requerimiento y/o Comprobación" (PAE-RF4) e "Informe de Avance Financiero" (PAE-RF5), y los envía mediante oficio, en original y copia, a la Coordinación General de Empleo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. |
| 8 | Coordinación General de Empleo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social | Recibe oficio y formatos, los revisa, firma y regresa copia de acuse. |
| 9 | Departamento de Finanzas/Jefe del Departamento | Recibe copia firmada y archiva. Coteja los estados de cuenta proporcionados por la institución bancaria contra los reportes financieros proporcionados por el "SISPAEW", realiza las conciliaciones bancarias y determina la situación financiera. |

Fin del Procedimiento.

DIAGRAMA 4.1: Administración de los Recursos del Programa de Apoyo al Empleo



**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
"SOLICITUD DE RECURSOS" (PAE-RF3)**

Objetivo: Solicitar la liberación de recursos para la ejecución del Programa de Apoyo al Empleo.

Distribución y Destinatario: Se elabora en original para control interno del Departamento de Finanzas.

No.	Concepto	Descripción
1	Gobierno del...	Anotar el nombre de la entidad federativa que corresponda.
2	Beneficiario	Escribir el nombre de la dependencia responsable de la administración de los recursos.
3	Depósito a la cuenta	Anotar el número de la cuenta contratada en el banco receptor, en la cual se depositan los recursos liberados.
4	Agente Financiero	Anotar la razón social del agente financiero del préstamo (NAFIN).
5	Organismo Financiero	Anotar Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
6	Número de Préstamo	Escribir el número del préstamo firmado con el organismo financiero internacional.
7	Programa	Anotar la abreviatura del nombre del programa que corresponda (PAE y/o PDLM), más el nombre de la estrategia o del PROFSNE.
8	Número de Solicitud de Recursos (SR).	Anotar el número consecutivo de la solicitud.
9	Fecha de expedición	Anotar la fecha de la elaboración de la Solicitud de Recursos (dd/mm/aaaa).
10	Cuenta por Liberar certificada que se afecta:	Escribir el número emitido por el Sistema Integral de Control Presupuestal y Contable.
11	Período de pago:	Anotar el mes al quien se refieren los pagos a realizar con los recursos que se autorizan.
12	Clave de la Coordinación General de Empleo (CGE)	La clave se genera automáticamente una vez que el personal de la Coordinación General de Empleo valida la solicitud de recursos.
13	Importe autorizado:	Anotar el importe total solicitado y autorizado con número y letra, que es igual a la suma de los montos requeridos por concepto de gasto, en cada una de las acciones.
14	Clave presupuestal	Anotar la clave presupuestal asignada por la Coordinación General de Empleo.
15	Concepto de gasto	Anotar el concepto de gasto en cada una de las acciones a desarrollar.
16	Autorización	Anotar el nombre y cargo de las tres personas autorizadas para administrar los recursos presupuestales.

**FORMATO
"DETALLE DE REQUERIMIENTO Y/O COMPROBACIÓN (PAE - RF4)"**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
COORDINACIÓN GENERAL DE EMPLEO DEL SECTOR NACIONAL DE EMPLEO
GOBIERNO DEL ESTADO DE 1
DETALLE DE REQUERIMIENTO Y/O COMPROBACIÓN
SUBPROYECTO 2

7

8

UNIDAD PRODUCTIVA	MUNICIPIO	LOCALIDAD	EMPRESA/AS	PERSONAS	15. MONEDA		16. MONEDA REQUERIDA										17. MONEDA AUTORIZADA EN RRH								
					Presup.	Requerido	CONCEPTO	IMPORTE	IMPORTE																
9	10	11	12	13	14		A																		

SUBTOTAL 20
GRAN TOTAL 21

DEPENDENCIA CUADRO 22

FORMA PAE RF4

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
“DETALLE DE REQUERIMIENTO Y/O COMPROBACIÓN” (PAE-RF4)

Objetivo: Llevar el registro de la aplicación de los recursos del Programa de Apoyo al Empleo.

Distribución y Destinatario: Se elabora en original para control interno del Departamento de Finanzas.

No.	Concepto	Descripción
1	Gobierno del...	Anotar el nombre de la entidad federativa que corresponda.
2	Ejercicio	Escribir el año presupuestal que corresponda.
3	Dependencia ejecutora:	Anotar el nombre de la dependencia responsable de la administración de los recursos en la entidad federativa.
4	No. de préstamo	Anotar el número del préstamo firmado con el Organismo Financiero Internacional.
5	No. de solicitud de recursos:	Anotar el número de la solicitud de recursos con que se relaciona el documento.
6	Monto de solicitud de recursos:	Escribir el monto total de la solicitud de recursos con que se relaciona el documento.
7	Página	Anotar el número consecutivo del total de hojas que se ocupan.
8	Fecha de elaboración	Anotar la fecha en que se elabora el detalle de requerimiento y/o comprobación (dd/mm/aaaa).
9	Núm. único	Anotar el número único asignado por la Coordinación General de Empleo. En caso de que se hayan autorizado recursos complementarios, se anota el número único que corresponda, separando por una diagonal el número único de origen.
10	Plantel/Empresa/ Iniciativa de ocupación por cuenta propia	Escribir el nombre del plantel, empresa y/o proyecto productivo donde se realiza la acción o se proporcionan apoyos en el marco de los Programas del Servicio Nacional de Empleo.
11	Municipio	Anotar el nombre del municipio en donde se lleva a cabo la acción o se proporciona el apoyo.
12	Localidad	Escribir el nombre de la localidad en donde se realiza la acción o se proporciona el apoyo.
13	Especialidad	Mencionar nombre de la especialidad de capacitación, o de la acción como se registra en el formato PAE-RF2.
14	Modalidad	Anotar las siglas de la Estrategia a la que pertenece la acción registrada con base en el formato PAE-RF2. (Programa de apoyo al empleo, registro de firmas)
15	Fecha	Escribir las fechas de inicio y término de las acciones con base en los datos registrados en el formato PAE-RF2. (Programa de apoyo al empleo, registro de firmas).
16	No. de beneficiados	<p>Anotar:</p> <p>A.- Cuando se utiliza el formato como detalle de requerimiento, el número de beneficiarios aprobados debe ser el contenido en el formato PAE-RF2.</p> <p>En la columna denominada “NO. PAGO”, anotar el número de pago del que se trata y en la columna “Requeridos”, el número de beneficiarios para los cuales se solicitan recursos.</p> <p>B.- Cuando se utiliza en su acepción de “Detalle de Comprobación”, la columna “PAGADOS” del apartado “EN SR”, se anota el número de apoyos económicos entregados o el número de participantes beneficiados en esa acción. Las columnas denominadas inscritos, egresados y desertores son descritas en cada uno de los Manuales de Procedimientos de las Estrategias del Programa de Apoyo al Empleo.</p>

17	Concepto de gasto	Describir cada uno de los conceptos de gasto de los apoyos, utilizando un renglón para cada uno de ellos.
18	Estructura Financiera	Mencionar la estructura financiera en pesos, tomando en cuenta que se divide en tres secciones: A. La primera corresponde a los montos requeridos por el Servicio Nacional de Empleo en la solicitud de recursos para cubrir sus compromisos de pago. B. La segunda se refiere a los importes ejercidos. C. La última sección se denomina "Saldo" y corresponde al importe liberado y no ejercido en la acción o apoyo por concepto de gasto.
19	Total Acción	Anotar la suma de los conceptos de gastos de cada una de las acciones de capacitación o apoyo económico.
20	Subtotal	Anotar la suma de los totales de las acciones por página.
21	Total	Escribir el importe acumulado de la página actual más el importe total de la página anterior.
22	Dependencia Ejecutora	Acentar la firma del Jefe de la Unidad de Programas Federales.

FORMATO
"INFORME DE AVANCE FINANCIERO (PAE -RF5)"

SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL
COORDINACIÓN GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO
GOBIERNO DEL ESTADO DE: **1**
INFORME DE AVANCE FINANCIERO
2

DEPENDENCIA EJECUTORA: **3**
NÚMERO DE PRESTAMO: **4**
NÚMERO DE LA SR: **5**
MONTO DE LA S.R.: **6**

FECHA DE ELABORACION 7		

CONCEPTO DE GASTO	PRESUPUESTO REQUERIDO 8		PRESUPUESTO EJERCIDO 10				TOTAL DE LA SR	SALDO 11 DE LA SR
	EN LA SR	ACUM A LA SR	NETO	IVA	DETENCIONES EPT SEC SRE SEC			
TOTALES :	12							

OBSERVACIONES **13**

DEPENDENCIA EJECUTORA

14

DEPENDENCIA EJECUTORA

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
"INFORME DE AVANCE FINANCIERO" (PAE-RF5)

Objetivo: Llevar el registro de la aplicación de los recursos del Programa de Apoyo al Empleo.

Distribución y Destinatario: Se elabora en original para control interno del Departamento de Finanzas.

No.	Concepto	Descripción
1	Gobierno del ...	Anotar el nombre de la entidad federativa que corresponda.
2	Ejercicio	Escribir el año presupuestal que corresponda.
3	Dependencia ejecutora:	Anotar el nombre de la dependencia responsable de la administración de los recursos en la entidad federativa.
4	No. de préstamo	Anotar el número del préstamo firmado con el Organismo Financiero Internacional.
5	Número de solicitud de recursos:	Anotar el número de la Solicitud de Recursos con que se relaciona el documento.
6	Monto de la solicitud de recursos:	Escribir el monto total de la Solicitud de recursos con que se relaciona el documento.
7	Fecha de elaboración	Anotar la fecha en que se elabora el informe de avance financiero (dd/mm/aaaa).
8	Concepto de gasto	Escribir el nombre del o de los conceptos de gasto requeridos en la solicitud de recursos y/o comprobados, como pago al personal, viáticos y pasajes.
9	Presupuesto requerido	Anotar los montos liberados en la solicitud de recursos, así como el importe liberado acumulado en la solicitud de recursos por cada concepto de gasto considerado.
10	Presupuesto ejercido	Escribir el monto ejercido por concepto de gasto, identificando el importe neto, restando el IVA, retenciones (ISR/ISPT; Seguridad Social y otros).
11	Saldo de la SR	Anotar el saldo correspondiente a los recursos liberados y no ejercidos por concepto de gasto y que deben ser reintegrados, mediante el procedimiento del Apéndice A de los presentes lineamientos.
12	Totales	Escribir la suma de las columnas del presupuesto requerido, ejercido y saldo.
13	Observaciones	Anotar, en su caso, las aclaraciones necesarias.
14	Dependencia Ejecutora	Escribir en su acepción de Requerimiento el nombre y cargo de los funcionarios responsables de la administración de los recursos presupuestales en la entidad y, cuando se trate de comprobación, deberán firmar formato.

V. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.

	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, agosto de 2014. Elaboración del Manual.

VII. DISTRIBUCIÓN

El original del documento se encuentra bajo resguardo del Departamento de Finanzas.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Dirección General de la Previsión Social.
2. Unidad de Programas Federales.
3. Departamento de Operación Administrativa.

VIII. VALIDACIÓN

Lic. Ivonne Elizabeth Ramírez González
Jefa de la Unidad de Programas Federales
 (Rúbrica).

Ing. Héctor Federico Reyes García
Jefe del Departamento de Finanzas
 (Rúbrica).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO

SEPTIEMBRE DE 2014

- © Derechos Reservados.
 Primera Edición, marzo de 2006.
 Segunda Edición, julio de 2007.
 Tercera Edición, septiembre de 2014.
 Gobierno del Estado de México.
 Secretaría del Trabajo.
 Dirección General de la Previsión Social.
 Subdirección de Empleo.
 Impreso y hecho en Toluca, México.
 Printed and made in Toluca Mexico.
 Cuenta de Correo Electrónico: subdireccionempleo@gmail.com

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expofesa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO	Edición:	Tercera
	Fecha:	Septiembre de 2014
	Código:	204020400
	Página:	

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....

I. OBJETIVO GENERAL.....

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....

Proceso: Apoyo para la Colocación u Ocupación Laboral

Procedimientos:

4.1. Atención de Solicitantes de Empleo canalizados por la Gubernatura.....

4.2. Atención de Solicitantes de Capacitación Laboral canalizados por la Gubernatura.....

4.3. Atención de Solicitantes de Apoyos para Empezar Iniciativas de Ocupación por Cuenta Propia canalizados por la Gubernatura

V. SIMBOLOGÍA

VI. REGISTRO DE EDICIONES.....

VII. DISTRIBUCIÓN

VIII. VALIDACIÓN.....

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

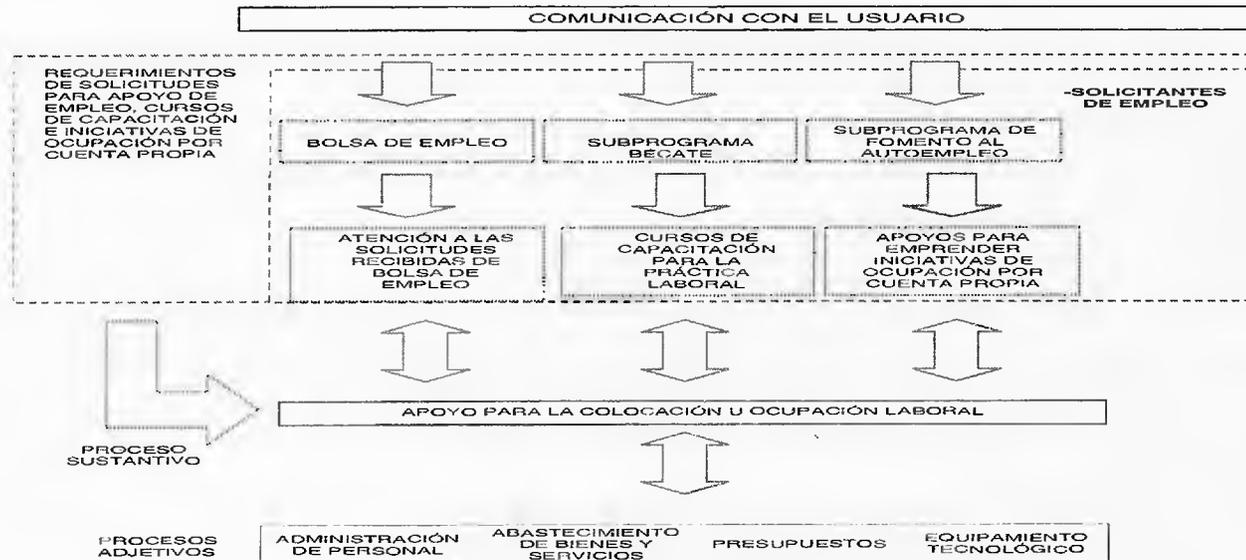
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Subdirección de Empleo de la Dirección General de la Previsión Social. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de descentralización o desconcentración, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delimitan la gestión administrativa de esta unidad administrativa.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

I. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas la Subdirección de Empleo, generando las condiciones en el mercado laboral que incentiven las posibilidades de acceso; brinden apoyo para lograr una mayor equidad; permitan la vinculación entre la educación, la capacitación y el aparato productivo; y fomenten la creación de empleos de calidad en la economía formal, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo, y la difusión de las políticas que regulan su aplicación.

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Apoyo para la colocación u ocupación laboral.- De la canalización de personas por parte de Gubernatura para la capacitación, para la colocación al área laboral o para el equipamiento de iniciativas de ocupación por cuenta que permita generar sus propias fuentes de trabajo.

Procedimientos:

- Atención de Solicitantes de Empleo canalizados por la Gubernatura.
- Atención de Solicitantes de Capacitación Laboral canalizados por la Gubernatura.
- Atención de Solicitantes de Apoyos para Emprender Iniciativas de Ocupación por Cuenta Propia canalizados por la Gubernatura.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO 4.1: ATENCIÓN DE SOLICITANTES DE EMPLEO CANALIZADOS POR LA GUBERNATURA

OBJETIVO:

Ofrecer con calidad la atención que se brinda a los casos especiales que son enviados a la Subdirección de Empleo, mediante la vinculación y canalización a las estrategias del Programa de Apoyo al Empleo.

ALCANCE:

Aplica al Subdirector de Empleo, al encargado de los casos especiales y a los titulares de las Oficinas Regionales de Empleo que por región de su competencia les corresponda la atención, selección y canalización de los solicitantes de empleo.

REFERENCIAS:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Tercero, artículo 27 y 28, fracción XV y XVII. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo. Capítulo Primero, artículo 2, Capítulo IV, artículo 10. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 16 de marzo de 2012, y sus reformas.
- Acuerdo mediante el cual se establecen las Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo. Diario Oficial de la Federación, 20 de diciembre de 2013.

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Meta IV. México Próspero. Estrategia 4.3.3. Promover el Incremento de la Productividad con Beneficios Compartidos, la Empleabilidad y la Capacitación en el Trabajo. Diario Oficial de la Federación, 20 de mayo de 2013.
- Manual General de Organización de la Secretaría del Trabajo. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa; 204020400 Subdirección de Empleo y 204020010 al 204020015, Oficina Regional de Empleo Toluca, Ixtapaluca, Ecatepec, Tlalnepantla, Nezahualcóyotl y Atlacomulco. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 28 de abril de 2014.
- Reglas de Operación e Indicadores de Evaluación y de Gestión del Programa de Apoyo al Empleo (PAE). Diario Oficial de la Federación, 28 de febrero del 2013.

RESPONSABILIDADES:

La Subdirección de Empleo es la unidad administrativa responsable de atender los casos especiales de empleo que le envía el Director General de la Previsión Social.

La Gubernatura deberá:

- Ponerse al corriente de los casos especiales de empleo y dar el visto bueno a la conclusión del turno.

El Director General de la Previsión Social deberá:

- Recibir de la Gubernatura turnos de los casos especiales de empleo.
- Elaborar el oficio correspondiente en original y copia, anexar el turno y enviar a la Subdirección de Empleo.
- Recibir de las Oficinas Regionales de Empleo el oficio de asuntos especiales atendidos, revisar, enterarse e informar la conclusión a la Gubernatura mediante el Sistema de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas (SISPEC).
- Informar a la Secretaría Particular del C. Secretario del Trabajo, de la conclusión de los turnos de casos especiales de empleo.

El Subdirector de Empleo deberá:

- Recibir los turnos de la Dirección General de la Previsión Social.
- Elaborar oficio para la atención inmediata al encargado de casos especiales.
- Recibir respuesta de la atención de los casos especiales por parte de las Oficinas Regionales de Empleo en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de la entrega de los asuntos al encargado de los casos especiales.
- Firmar el oficio con la respuesta de la atención brindada a los turnos.

Subdirección de Empleo/encargado de los casos especiales deberá:

- Recibir por oficio los casos especiales a atender por parte del Subdirector de Empleo.
- Identificar y separar los casos especiales, según la residencia de los aspirantes y conforme a los municipios que atienden las Oficinas Regionales de Empleo.
- Comunicarse con los solicitantes vía telefónica, correo electrónico o correo postal para orientarlos e invitarlos para que asistan a la Oficina Regional de Empleo más cercana a su domicilio.
- Elaborar oficio de contestación con la antefirma del Subdirector de Empleo para firma del Director General de la Previsión Social, y dirigido a los solicitantes.
- Enviar por instrucción del Subdirector de Empleo, oficio a las Oficinas Regionales de Empleo para que informen el avance de las solicitudes de peticionarios remitidos por la Gubernatura.
- Recibir oficios de respuesta de las Oficinas Regionales de Empleo, para verificar el status que guardan las solicitudes de los peticionarios.
- Elaborar oficio de respuesta por la atención de turnos de las Oficinas Regionales de Empleo para la firma del Subdirector de Empleo.

Los Jefes de las Oficinas Regionales de Empleo deberán:

- Recibir el oficio del encargado de casos especiales, en el que les indica qué personas fueron canalizadas a su región para atención como caso especial.
- Atender a los solicitantes, verificar sus necesidades, e informarles los lineamientos, así como las reglas de operación.
- Realizar la gestión necesaria, enfocada a la desocupación.
- Otorgar información sobre las condiciones del mercado de trabajo y oportunidades de ocupación por medio de publicaciones periódicas.
- Elaborar oficio informando la atención y conclusión de los casos especiales dirigido al Subdirector de Empleo.

El Solicitante de Empleo deberá:

- Recibir "llamada telefónica", "Correo Electrónico" o "Carta Certificada" por correo postal, para acudir a la Oficina Regional de Empleo.
- Acudir a la Oficina Regional de Empleo y recibir la información de los lineamientos y de las reglas de operación para facilitar su incorporación al mercado laboral.

DEFINICIONES:

Bolsa de Empleo.- Se canaliza al Buscador de Empleo para su incorporación al aparato productivo.

Canalizar.- Remitir expediente, documentación o trámite a la unidad administrativa que le compete para su atención.

Movilidad Laboral.- Traslado que realiza un buscador de empleo con fines ocupacionales en virtud de que no logra vincularse a un puesto de trabajo en su lugar de residencia.

ORE. Oficina Regional de Empleo.- Unidad administrativa adscrita al gobierno de la entidad federativa, facultada para llevar a cabo la operación de servicios y programas.

Población desempleada.- Subconjunto de la población económicamente activa que incluye a las personas de 16 años o más, que se encuentran sin trabajo, están disponibles para trabajar y buscan trabajo.

Población subempleada.- Persona de 16 años o más, que en su actividad principal perciben ingresos mensuales menores a dos salarios mínimos de la zona económica específica y/o laboran menos de 35 horas a la semana de manera involuntaria.

Solicitante de Empleo.- Mujer u Hombre que busca activamente una ocupación productiva, debido a que se encuentra desocupado, o bien, que aun estando ocupado, dispone de tiempo para tener un segundo empleo o mejorar el que actualmente tiene.

Turno.- Documento que envía la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo para atención de solicitudes y que tiene asignado un número progresivo para identificación y control del mismo.

INSUMOS:

- Turno enviado por la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo que indica se brinde la atención según corresponda el Subprograma.

RESULTADOS:

- Que el solicitante de empleo obtenga un empleo o una ocupación productiva.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Vinculación laboral a través de los Subprogramas:
 - **Movilidad Laboral.** Este consiste en apoyar económicamente a los buscadores de empleo que con fines ocupacionales se trasladan a localidades distintas a las de su residencia, en virtud de que no puedan vincularse a un puesto de trabajo subordinado.
 - **Repatriados Trabajando.** El cual radica en apoyar económicamente a connacionales repatriados que buscan empleo y deseen colocarse en su lugar de origen o residencia, siempre que éste se encuentre ubicado en un lugar distinto al de la entidad fronteriza de repatriación.

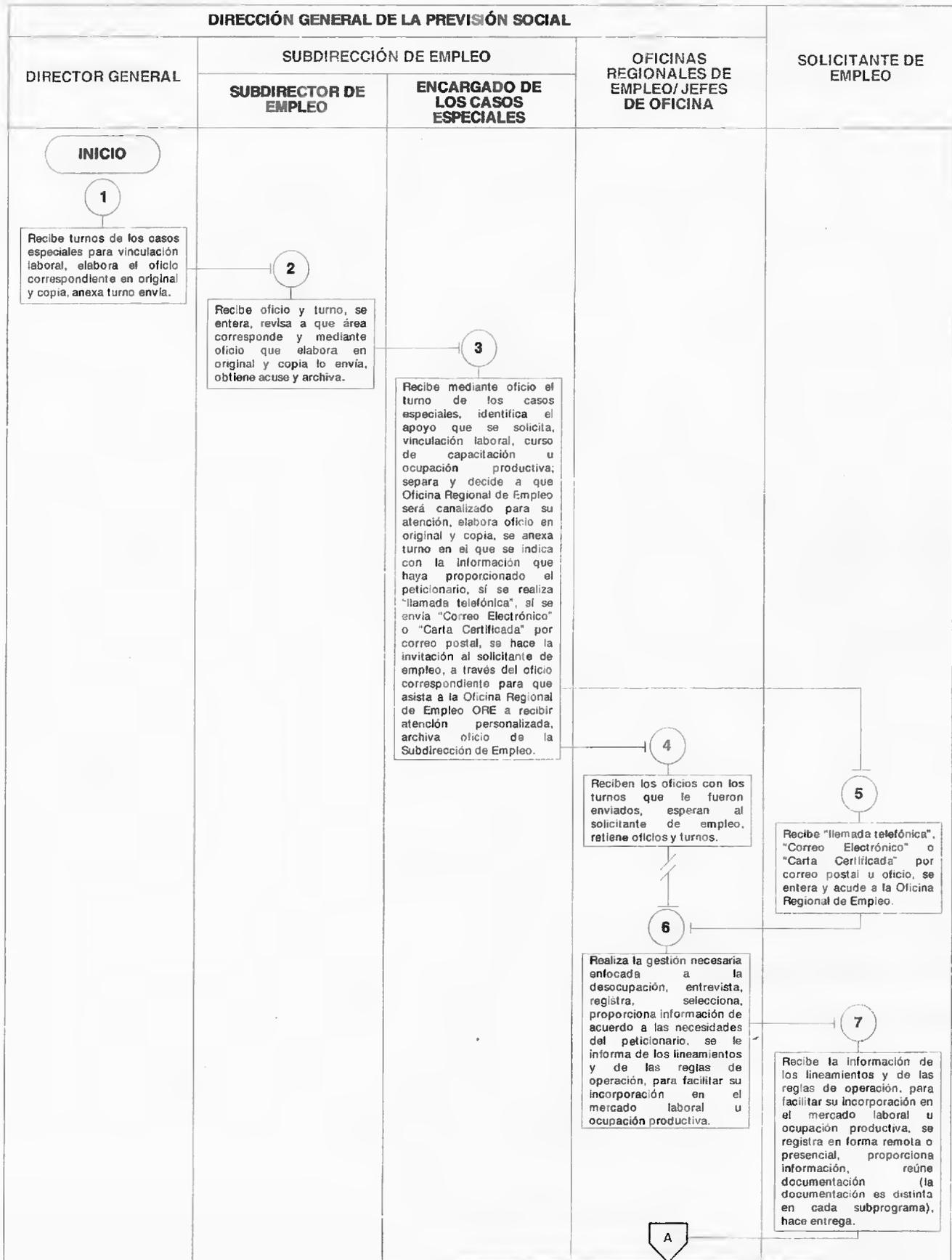
POLÍTICAS:

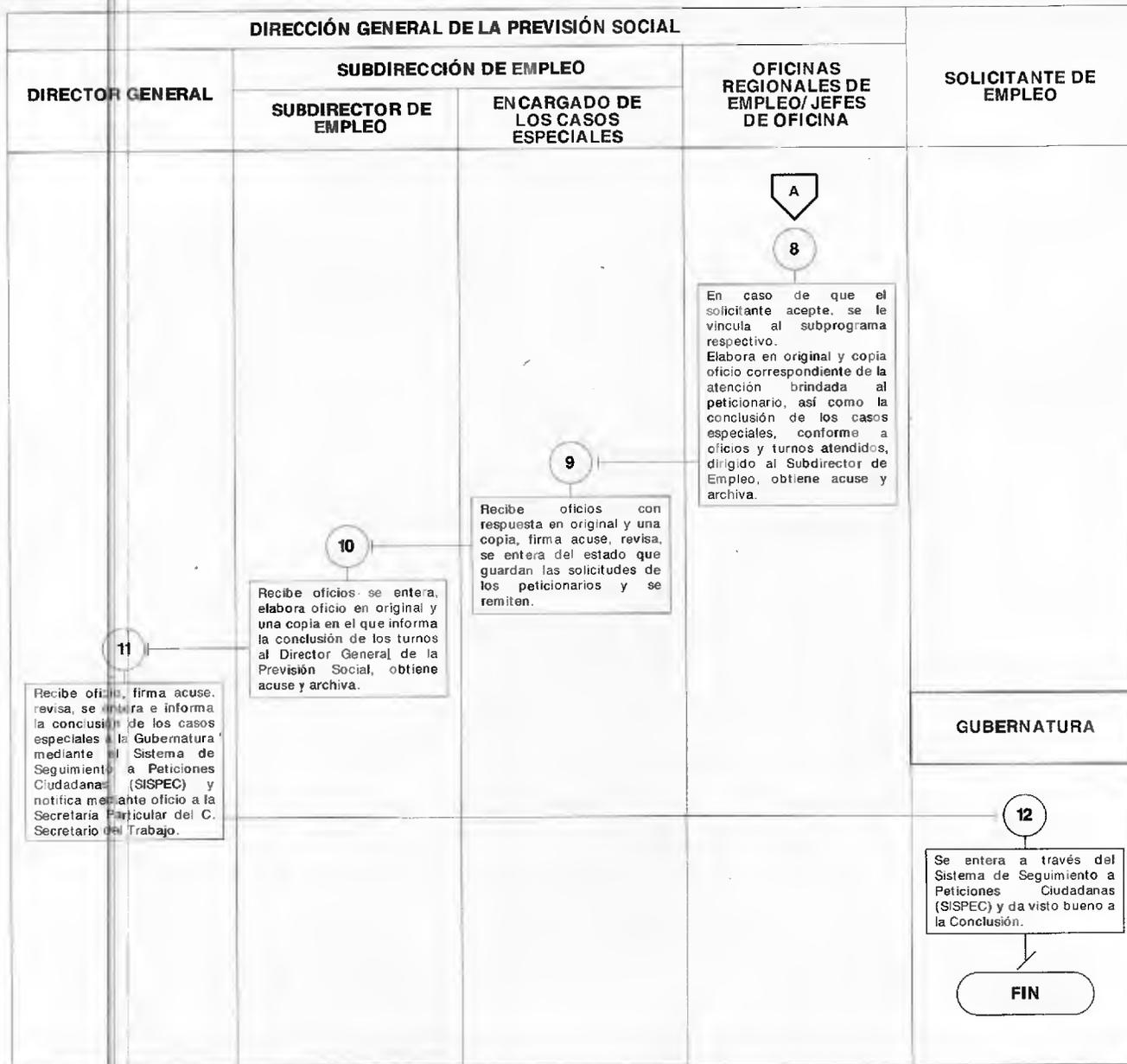
- El Jefe de la Oficina Regional de Empleo deberá informar de manera escrita la situación que guarda el solicitante del caso especial, a más tardar en dos días hábiles contados desde el momento en que recibió el oficio de atención de la Subdirección de Empleo.
- Cuando el Secretario del Trabajo o el Director General de la Previsión Social solicite de forma verbal la atención de una persona considerada como caso especial, se atenderá de la misma forma como si la indicación fuera por escrito.
- El Solicitante de Empleo deberá entregar su solicitud por escrito y su currículum vitae dentro de los tres días posteriores a que fue contactado por la Subdirección de Empleo o la Oficina Regional de Empleo respectiva.
- La Subdirección de Empleo deberá dar respuesta al Director General de la Previsión Social y a la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo por la atención brindada a casos especiales en un plazo no mayor de cinco días hábiles desde que fue recibida la solicitud.
- En el caso en el que un beneficiario al ser atendido manifieste que la información proporcionada no es de su interés, que no cumple con sus expectativas, o que el apoyo ofrecido no es el que él solicitó, se dará aviso por escrito al Director General de la Previsión Social y a la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo, con la finalidad de que sea redirigida su petición al ámbito que compete.

DESARROLLO 4.1: Atención de Solicitantes de Empleo Canalizados por la Gubernatura

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección General de la Previsión Social/Director General	Recibe de la Gubernatura turnos de los casos especiales, a través de la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo para vinculación laboral, elabora el oficio correspondiente en original y copia anexa el turno, y lo envía a la Subdirección de Empleo.
2	Subdirección de Empleo/Subdirector de Empleo	Recibe oficio y turno, se entera, revisa determina a que área corresponde el turno y mediante oficio que elabora en original y copia lo envía para su atención, obtiene copia y archiva.
3	Subdirección de Empleo/Encargado de los Casos Especiales	Recibe mediante oficio el turno de los casos especiales, identifica el apoyo que se solicita, vinculación laboral, curso de capacitación u ocupación productiva; los separa de acuerdo al lugar de residencia del peticionario y con base a ésta decide a qué Oficina Regional de Empleo será canalizado para su atención, se elabora oficio en original y copia, se anexa el turno en el que se indica con la información que haya proporcionado el peticionario, si se realiza "llamada telefónica", si se envía "Correo Electrónico" o "Carta Certificada" por correo postal, se hace la invitación al solicitante de empleo, a través del oficio correspondiente para que asista a la Oficina Regional de Empleo ORE a recibir atención personalizada, archiva oficio de la Subdirección de Empleo.
4	Oficinas Regionales de Empleo/Jefes de Oficina	Reciben los oficios con los turnos que le fueron enviados por el encargado de casos especiales, esperan al solicitante de empleo, retienen oficios y turnos.
5	Solicitante de Empleo	Recibe "llamada telefónica", "Correo Electrónico" o "Carta Certificada" por correo postal u oficio, se entera y acude a la Oficina Regional de Empleo.
6	Oficinas Regionales de Empleo/Jefes de Oficina	Realiza la gestión necesaria enfocada a la desocupación, entrevista, registra, selecciona, proporciona información de acuerdo a las necesidades del peticionario, se le informa de los lineamientos y de las reglas de operación, para facilitar su incorporación en el mercado laboral u ocupación productiva.
7	Solicitante de Empleo	Recibe la información de los lineamientos y de las reglas de operación, para facilitar su incorporación en el mercado laboral u ocupación productiva, se registra en forma remota o presencial, proporciona información, reúne documentación (la documentación es distinta en cada subprograma), hace entrega.
8	Oficinas Regionales de Empleo/Jefes de Oficina	En caso de que el solicitante acepte, se le vincula al subprograma respectivo. Elaboran en original y copia oficio correspondiente de la atención brindada al peticionario, así como la conclusión de los casos especiales, conforme a oficios y turnos atendidos, dirigido al Subdirector de Empleo, obtienen acuse y archivan.
9	Subdirección de Empleo/Encargado de los Casos Especiales	Recibe los oficios con respuesta de las Oficinas Regionales de Empleo en original y copia, firma acuse, revisa con la finalidad de tener conocimiento del estado que guardan las solicitudes de los peticionarios, los cuales se remiten al Subdirector de Empleo.
10	Subdirección de Empleo/Subdirector de Empleo	Se entera, elabora oficio en original y copia en el que informa la conclusión de los turnos al Director General de la Previsión Social, obtiene acuse y archiva.
11	Dirección General de la Previsión Social/Director General	Recibe el oficio, firma acuse, revisa, se entera e informa la conclusión de los casos especiales a la Gubernatura mediante el Sistema de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas (SISPEC) y notifica mediante oficio a la Secretaría Particular del C. Secretario del Trabajo.
12	Gubernatura	Se entera a través del Sistema de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas (SISPEC) y da el visto bueno a la Conclusión.

DIAGRAMA 4.1: Atención de Solicitantes de Empleo Canalizados por la Gobernatura





MEDICIÓN:

Indicador para medir capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número mensual de casos especiales atendidos}}{\text{Número mensual de turnos de casos especiales solicitados}} \times 100 = \% \text{ de petitioner atendidos}$$

Registros de Evidencias:

Turnos enviados por la Gubernatura.

Las solicitudes de atención de casos especiales quedan registradas en el Sistema de Seguimientos a Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

Formatos e Instructivo: Ver página 29.

- Oficios.
- Carta Certificada.
- Llamada Telefónica.
- Correo Electrónico.

PROCEDIMIENTO 4.2: ATENCIÓN DE SOLICITANTES DE CAPACITACIÓN LABORAL CANALIZADOS POR LA GUBERNATURA**OBJETIVO:**

Brindar atención de calidad a los casos especiales que son enviados a la Subdirección de Empleo, mediante la selección, vinculación, canalización y seguimiento a los buscadores de empleo que requieren capacitarse para lograr su inserción en el mercado laboral a través del Subprograma Bécate.

ALCANCE:

Aplica al Subdirector de Empleo, al encargado de los casos especiales y a los titulares de las Oficinas Regionales de Empleo que por la región de su competencia les corresponda la atención, selección, canalización, capacitación laboral, seguimiento y evaluación de los solicitantes de empleo.

REFERENCIAS:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Tercero, artículo 27 y 28, fracción XV y XVII. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 17 del septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo. Capítulo Primero, artículo 2, Capítulo IV, artículo 10. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 16 de marzo de 2012, y sus reformas.
- Acuerdo mediante el cual se establecen las Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo. Diario Oficial de la Federación, 20 de diciembre de 2013.
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Meta IV. México Próspero. Estrategia 4.3.3. Promover el Incremento de la Productividad con Beneficios Compartidos, la Empleabilidad y la Capacitación en el Trabajo. Diario Oficial de la Federación, 20 de mayo de 2013.
- Manual General de Organización de la Secretaría del Trabajo. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa; 204020400 Subdirección de Empleo y 204020010 al 204020015, Oficina Regional de Empleo Toluca, Ixtapaluca, Ecatepec, Tlalnepanitla, Nezahualcóyotl y Atlacomulco. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 28 de abril de 2014.
- Reglas de Operación e Indicadores de Evaluación y de Gestión del Programa de Apoyo al Empleo (PAE). Diario Oficial de la Federación, 28 de febrero del 2013.

RESPONSABILIDADES:

La **Subdirección de Empleo** es la unidad administrativa responsable de atender los casos especiales de Capacitación Laboral que le envía el Director General de la Previsión Social.

La Gubernatura deberá:

- Ponerse al corriente de los casos especiales de empleo y dar el visto bueno a la conclusión del turno.

El Director General de la Previsión Social deberá:

- Recibir de la Gubernatura turnos de los casos especiales de empleo.
- Elaborar el oficio correspondiente en original y copia, anexar el turno y enviar a la Subdirección de Empleo.
- Recibir de las Oficinas Regionales de Empleo el oficio de asuntos especiales atendidos, revisar, enterarse e informar la conclusión a la Gubernatura, mediante el Sistema de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas (SISPEC).
- Informar a la Secretaría Particular del C. Secretario del Trabajo, de la conclusión de los turnos de casos especiales de empleo.

El Subdirector de Empleo deberá:

- Recibir los turnos de la Dirección General de la Previsión Social.
- Elaborar oficio para la atención inmediata al encargado de casos especiales.
- Recibir respuesta de la atención de los casos especiales por parte de las Oficinas Regionales de Empleo en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de la entrega de los asuntos al encargado de los casos especiales.
- Firmar el oficio con la respuesta de la atención brindada a los turnos.

Subdirección de Empleo/encargado de los casos especiales deberá:

- Recibir por oficio los casos especiales a atender por parte del Subdirector de Empleo.
- Identificar y separar los casos especiales, según la residencia de los aspirantes y conforme a los municipios que atienden las Oficinas Regionales de Empleo.
- Comunicarse con los solicitantes vía telefónica, correo electrónico o correo postal para orientarlos e invitarlos para que asistan a la Oficina Regional de Empleo más cercana a su domicilio.

- Elaborar oficio de contestación con la antefirma del Subdirector de Empleo para firma del Director General de la Previsión Social, y dirigido a los solicitantes.
- Enviar por instrucción del Subdirector de Empleo, oficio a las Oficinas Regionales de Empleo para que informen el avance de las solicitudes de peticionarios remitidos por la Gobernatura.
- Recibir oficios de respuesta de las Oficinas Regionales de Empleo, para verificar el status que guardan las solicitudes de los peticionarios.
- Elaborar oficio de respuesta por la atención de turnos de las Oficinas Regionales de Empleo para la firma del Subdirector de Empleo.

Los Jefes de las Oficinas Regionales de Empleo deberán:

- Recibir el oficio del encargado de casos especiales, en el que les indica qué personas fueron canalizadas a su región para atención como caso especial.
- Atender a los solicitantes, verificar sus necesidades e informarles los lineamientos, así como las reglas de operación.
- Realizar la gestión necesaria, enfocada a la desocupación.
- Otorgar información sobre las condiciones del mercado de trabajo y oportunidades de ocupación por medio de publicaciones periódicas.
- Elaborar oficio informando la atención y conclusión de los casos especiales dirigido al Subdirector de Empleo.

El Solicitante de Empleo deberá:

- Recibir "llamada telefónica", "Correo Electrónico" o "Carta Certificada" por correo postal, para acudir a la Oficina Regional de Empleo.
- Acudir a la Oficina Regional de Empleo y recibir la información de los lineamientos y de las reglas de operación para facilitar su incorporación al mercado laboral.

DEFINICIONES:

Bolsa de Empleo.- Se canaliza al Buscador de Empleo para su incorporación al aparato productivo.

Canalizar.- Remitir expediente, documentación o trámite a la unidad administrativa que le compete para su atención.

Capacitación.- Proceso de enseñanza aprendizaje que facilita el desarrollo de conocimientos, habilidades y hábitos de trabajo sobre una ocupación, un puesto de trabajo o una unidad de competencia laboral.

ORE. Oficina Regional de Empleo.- Unidad administrativa adscrita al gobierno de la entidad federativa, facultada para llevar a cabo la operación de servicios y programas.

Población desempleada.- Subconjunto de la población económicamente activa que incluye a las personas de 16 años o más, que se encuentran sin trabajo, están disponibles para trabajar y buscan trabajo.

Población subempleada.- Persona de 16 años o más, que en su actividad principal perciben ingresos mensuales menores a dos salarios mínimos de la zona económica específica y/o laboran menos de 35 horas a la semana de manera involuntaria.

Subprograma Bécate.- Se apoya a Buscadores de Empleo que requieren capacitarse para facilitar su colocación o el desarrollo de una actividad productiva por cuenta propia.

Solicitante de Empleo.- Mujer u Hombre que busca activamente una ocupación productiva, debido a que se encuentra desocupado, o bien, que aun estando ocupado, dispone de tiempo para tener un segundo empleo o mejorar el que actualmente tiene.

Turno.- Documento que envía la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo para atención de solicitudes y que tiene asignado un número progresivo para identificación y control del mismo.

INSUMOS:

- Turno enviado por la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo que indica se brinde la atención según corresponda el Subprograma.

RESULTADOS:

- Que el solicitante de empleo obtenga un empleo o una ocupación productiva.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Vinculación laboral a través de los Subprogramas:

- **Movilidad Laboral.** Este consiste en apoyar económicamente a los buscadores de empleo que con fines ocupacionales se trasladan a localidades distintas a las de su residencia, en virtud de que no puedan vincularse a un puesto de trabajo subordinado.
- **Repatriados Trabajando.** El cual radica en apoyar económicamente a connacionales repatriados que buscan empleo y deseen colocarse en su lugar de origen o residencia, siempre que éste se encuentre ubicado en un lugar distinto al de la entidad fronteriza de repatriación.

POLÍTICAS:

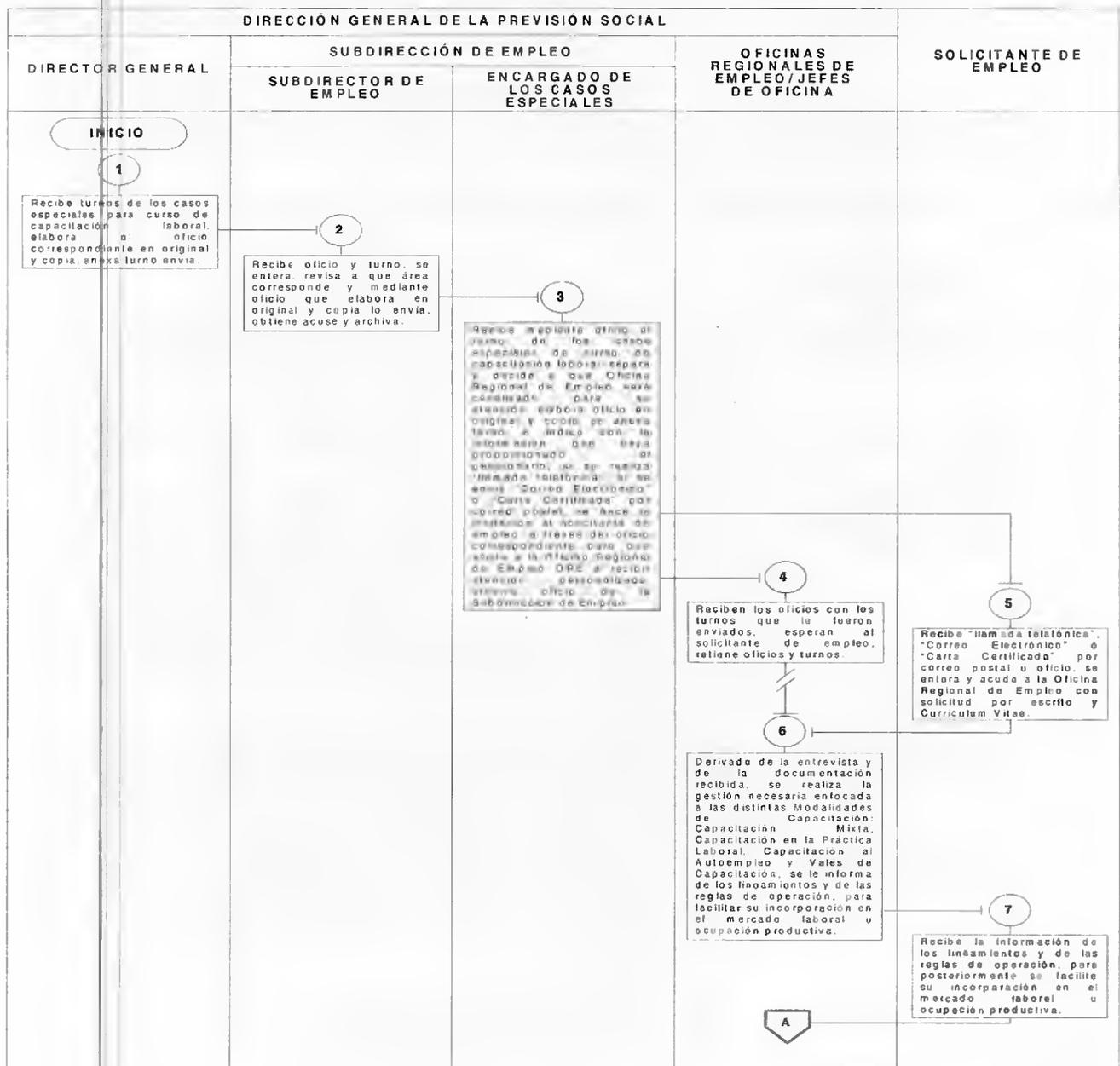
- El Jefe de la Oficina Regional de Empleo deberá informar de manera escrita al solicitante del caso especial sobre la situación que guarda su petición a más tardar en dos días hábiles contados desde el momento en que recibió el oficio de atención de la Subdirección de Empleo.
- Cuando el Secretario del Trabajo o el Director General de la Previsión Social solicite de forma verbal la atención de una persona considerada como caso especial, se atenderá de la misma forma como si la indicación fuera por escrito.
- El Solicitante de Empleo deberá entregar su solicitud por escrito y su currículum vitae dentro de los tres días posteriores a que fue contactado por la Subdirección de Empleo o la Oficina Regional de Empleo respectiva.
- La Subdirección de Empleo deberá dar respuesta al Director General de la Previsión Social y a la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo por la atención brindada a casos especiales en un plazo no mayor de cinco días hábiles desde que fue recibida la solicitud.
- En el caso en el que un beneficiario al ser atendido manifieste que la información proporcionada no es de su interés, que no cumple con sus expectativas, o que el apoyo ofrecido no es el que él solicitó, se dará aviso por escrito al Director General de la Previsión Social y a la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo, con la finalidad de que sea redirigida su petición al ámbito que compete.

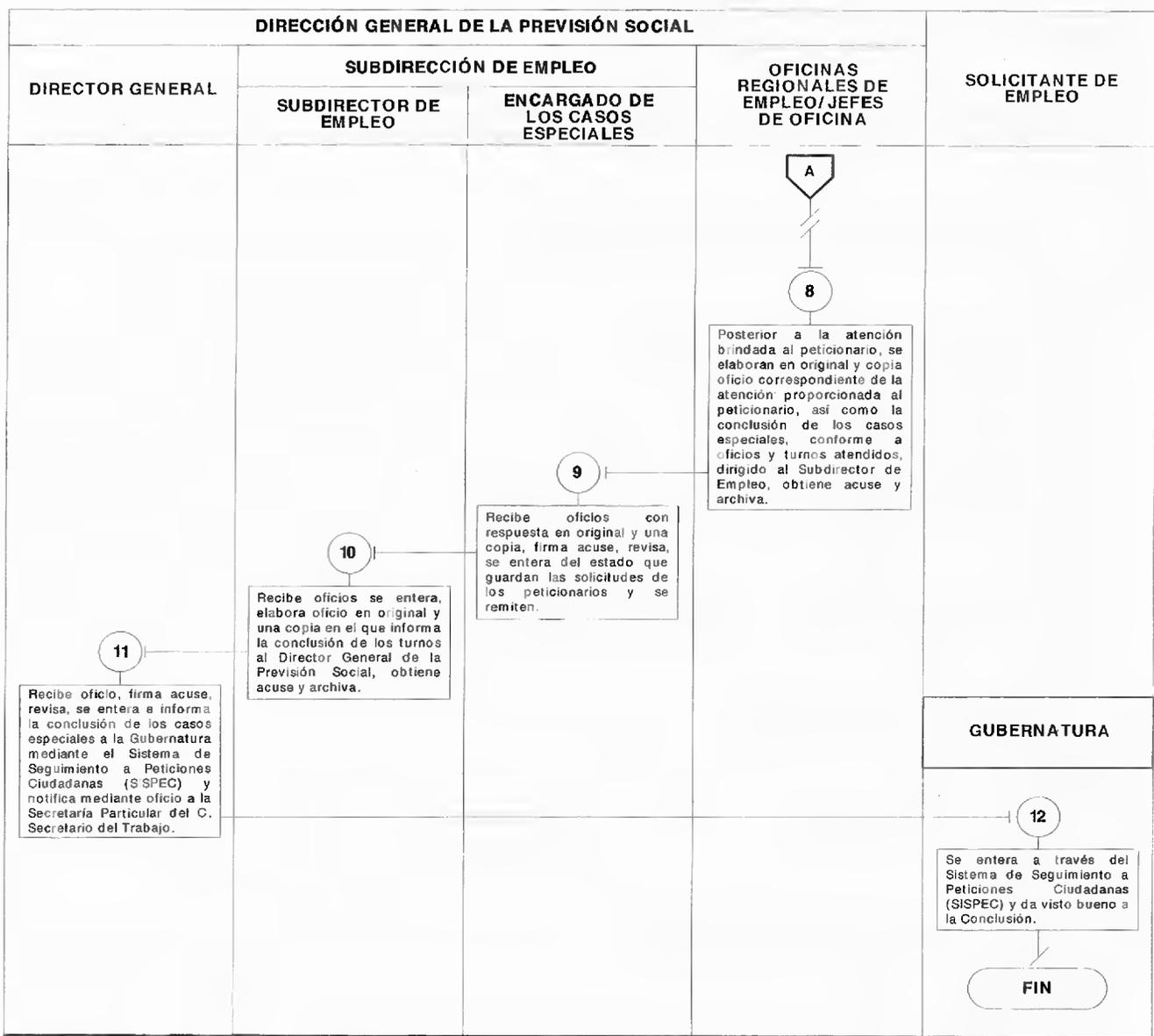
DESARROLLO: 4.2: Atención de Solicitantes de Capacitación Laboral canalizados por la Gubernatura

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección General de la Previsión Social/Director General	Recibe de la Gubernatura turnos de los casos especiales a través de la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo, para curso de capacitación aboral, elabora el oficio correspondiente en original y copia anexa el turno, y lo envía a la Subdirección de Empleo.
2	Subdirección de Empleo/Subdirector de Empleo	Recibe oficio y turno, se entera, revisa determina a que área corresponde el turno y mediante oficio que elabora en original y copia lo envía para su atención, obtiene copia y archiva.
3	Subdirección de Empleo/Encargado de los Casos Especiales	Recibe mediante oficio el turno de los casos especiales, de curso de capacitación laboral; los separa de acuerdo al lugar de residencia del peticionario y con base a ésta decide a que Oficina Regional de Empleo será canalizado para su atención, se elabora oficio en original y copia, se anexa el turno, indica con la información que haya proporcionado el peticionario, si se realiza "llamada telefónica", sí se envía "Correo Electrónico" o "Carta Certificada" por correo postal, se hace la invitación al solicitante de empleo a través del oficio correspondiente para que asista a la Oficina Regional de Empleo ORE a recibir atención personalizada, archiva oficio de la Subdirección de Empleo.
4	Oficinas Regionales de Empleo/Jefes de Oficina	Reciben los oficios con los turnos que fueron enviados por el encargado de casos especiales, esperan al solicitante de empleo, retienen oficios y turnos.
5	Solicitante de Empleo	Recibe "llamada telefónica", "Correo Electrónico" o "Carta Certificada" por correo postal u oficio, se entera y acude a la Oficina Regional de Empleo con solicitud por escrito y Currículum Vitae.
6	Oficinas Regionales de Empleo/Jefes de Oficina	Derivado de la entrevista y la documentación recibida, se realiza la gestión necesaria enfocada a las diferentes Modalidades de Capacitación: Capacitación Mixta, Capacitación en la Práctica Laboral, Capacitación al Autoempleo y Vales de Capacitación, se proporciona información de acuerdo a las necesidades del peticionario, se le informa de los lineamientos y de las reglas de operación, para facilitar su incorporación en el mercado laboral u ocupación productiva.
7	Solicitante de Empleo	Recibe la información de los lineamientos y de las reglas de operación, para posteriormente se facilite su incorporación en el mercado laboral u ocupación productiva.

8	Oficinas Regionales de Empleo/Jefes de Oficina	Posterior a la atención brindada al peticionario, se elaboran en original y copia oficio correspondiente de la atención proporcionada, así como la conclusión de los casos especiales, conforme a oficios y turnos atendidos, dirigido al Subdirector de Empleo, obtiene acuse y archivan.
9	Subdirección de Empleo/Encargado de los Casos Especiales	Recibe los oficios con respuesta de las Oficinas Regionales de Empleo en original y copia, con la finalidad de tener conocimiento del estado que guardan las solicitudes de los peticionarios, los cuales se remiten al Subdirector de Empleo.
10	Subdirección de Empleo/Subdirector de Empleo	Se entera y elabora oficio en original y copia en el que informa la conclusión de los turnos al Director General de la Previsión Social, obtiene acuse y archiva.
11	Dirección General de la Previsión Social/Director General	Recibe el oficio, revisa, se entera e informa la conclusión a la Gubernatura de los casos especiales mediante el Sistema de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas (SISPEC) e Informa mediante oficio a la Secretaría Particular del C. Secretario del Trabajo.
12	Gubernatura	Se entera a través del Sistema de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas (SISPEC) y da el visto bueno a la Conclusión.

DIAGRAMA 4.2: Atención de Solicitantes de Capacitación Laboral canalizados por la Gubernatura





MEDICIÓN:

Indicador para medir capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número mensual de casos especiales canalizados para capacitación laboral}}{\text{Número mensual de solicitudes de capacitación laboral por casos especiales requeridas}} \times 100 = \% \text{ de peticionarios capacitados}$$

Registros de Evidencias:

Turnos enviados por la Gubernatura.

Las solicitudes de atención de casos especiales quedan registradas en el Sistema de Seguimientos a Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

Formatos e Instructivo: Ver página 29.

- Oficios.
- Carta Certificada.
- Llamada Telefónica.
- Correo Electrónico.

PROCEDIMIENTO 4.3: ATENCIÓN DE SOLICITANTES DE APOYOS PARA EMPRENDER INICIATIVAS DE OCUPACIÓN POR CUENTA PROPIA CANALIZADOS POR LA GUBERNATURA**OBJETIVO:**

Incrementar la calidad que se brinda en la atención de los casos especiales que son enviados a la Subdirección de Empleo, apoyando a la ocupación productiva de los buscadores de empleo, mediante la entrega de mobiliario y/o equipo, a través del Programa de Apoyo al Empleo.

ALCANCE:

Aplica al Subdirector de Empleo, al encargado de los casos especiales y a los titulares de las Oficinas Regionales de Empleo que por región de su competencia les corresponda la atención, selección, canalización, evaluación, aprobación y seguimiento de propuestas de Apoyos para Emprender Iniciativas de Ocupación por Cuenta Propia.

REFERENCIAS:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Tercero, artículo 27 y 28, fracción XV y XVII. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 17 del septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo. Capítulo Primero, artículo 2, capítulo IV, artículo 10. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 16 de marzo de 2012, y sus reformas.
- Acuerdo mediante el cual se establecen las Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo. Diario Oficial de la Federación, 20 de diciembre de 2013.
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Meta IV. México Próspero. Estrategia 4.3.3. Promover el Incremento de la Productividad con Beneficios Compartidos, la Empleabilidad y la Capacitación en el Trabajo. Diario Oficial de la Federación, 20 de mayo de 2013.
- Manual General de Organización de la Secretaría del Trabajo. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa; 204020400 Subdirección de Empleo y 204020010 al 204020015, Oficina Regional de Empleo Toluca, Ixtapaluca, Ecatepec, Tlalnepantla, Nezahualcóyotl y Atlacomulco. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 28 de abril de 2014.
- Reglas de Operación e Indicadores de Evaluación y de Gestión del Programa de Apoyo al Empleo (PAE). Diario Oficial de la Federación, 28 de febrero de 2013.

RESPONSABILIDADES:

La **Subdirección de Empleo** es la unidad administrativa responsable de atender los casos especiales de Apoyos para Emprender Iniciativas de Ocupación por Cuenta Propia que le envía el Director General de la Previsión Social.

La Gubernatura deberá:

- Ponerse al corriente de los casos especiales de empleo y dar el visto bueno a la conclusión del turno.

El Director General de la Previsión Social deberá:

- Recibir de la Gubernatura turnos de los casos especiales de empleo.
- Elaborar el oficio correspondiente en original y copia, anexas el turno y enviar a la Subdirección de Empleo.
- Recibir de las Oficinas Regionales de Empleo el oficio de asuntos especiales atendidos, revisar, enterarse e informar la conclusión a la Gubernatura, mediante el Sistema de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas (SISPEC).
- Informar a la Secretaría Particular del C. Secretario del Trabajo, de la conclusión de los turnos de casos especiales de empleo.

El Subdirector de Empleo deberá:

- Recibir los turnos de la Dirección General de la Previsión Social.
- Elaborar oficio para la atención inmediata al encargado de casos especiales.
- Recibir respuesta de la atención de los casos especiales por parte de las Oficinas Regionales de Empleo en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de la entrega de los asuntos al encargado de los casos especiales.
- Firmar el oficio con la respuesta de la atención brindada a los turnos.

Subdirección de Empleo/encargado de los casos especiales deberá:

- Recibir por oficio los casos especiales a atender por parte del Subdirector de Empleo.
- Identificar y separar los casos especiales, según la residencia de los aspirantes y conforme a los municipios que atienden las Oficinas Regionales de Empleo
- Comunicarse con los solicitantes vía telefónica, correo electrónico o correo postal para orientarlos e invitarlos para que asistan a la Oficina Regional de Empleo más cercana a su domicilio.

- Elaborar oficio de contestación con la antefirma del Subdirector de Empleo para firma del Director General de la Previsión Social, y dirigido a los solicitantes.
- Enviar por instrucción del Subdirector de Empleo, oficio a las Oficinas Regionales de Empleo para que informen el avance de las solicitudes de peticionarios remitidos por la Gobernatura.
- Recibir oficios de respuesta de las Oficinas Regionales de Empleo, para verificar el status que guardan las solicitudes de los peticionarios.
- Elaborar oficio de respuesta por la atención de turnos de las Oficinas Regionales de Empleo para la firma del Subdirector de Empleo.

Los Jefes de las Oficinas Regionales de Empleo deberán:

- Recibir el oficio del encargado de casos especiales, en el que les indica qué personas fueron canalizadas a su región para atención como caso especial.
- Atender a los solicitantes, verificar sus necesidades e informarles los lineamientos, así como las reglas de operación.
- Realizar la gestión necesaria, enfocada a la desocupación.
- Otorgar información sobre las condiciones del mercado de trabajo y oportunidades de ocupación por medio de publicaciones periódicas.
- Elaborar oficio informando la atención y conclusión de los casos especiales dirigido al Subdirector de Empleo.

El Solicitante de Empleo deberá:

- Recibir "llamada telefónica", "Correo Electrónico" o "Carta Certificada" por correo postal, para acudir a la Oficina Regional de Empleo.
- Acudir a la Oficina Regional de Empleo y recibir la información de los lineamientos y de las reglas de operación para facilitar su incorporación al mercado laboral.

DEFINICIONES:

Bolsa de Empleo.- Se canaliza al Buscador de Empleo para su incorporación al aparato productivo.

Canalizar.- Remitir expediente, documentación o trámite a la unidad administrativa que le compete para su atención.

Iniciativa de Ocupación por Cuenta Propia.- Actividad productiva lícita, viable y rentable que realiza un emprendedor o emprendedores, con el propósito de mantener o generar fuentes de trabajo.

Movilidad Laboral.- Traslado que realiza un buscador de empleo con fines ocupacionales en virtud de que no logra vincularse a un puesto de trabajo en su lugar de residencia.

ORE. Oficina Regional de Empleo.- Unidad administrativa adscrita al gobierno de la entidad federativa, facultada para llevar a cabo la operación de servicios y programas.

Población desempleada.- Subconjunto de la población económicamente activa que incluye a las personas de 16 años o más, que se encuentran sin trabajo, están disponibles para trabajar y buscan trabajo.

Población subempleada.- Persona de 16 años o más, que en su actividad principal perciben ingresos mensuales menores a dos salarios mínimos de la zona económica específica y/o laboran menos de 35 horas a la semana de manera involuntaria.

Subprograma de Fomento al Autoempleo.- Se apoya la ocupación productiva de los Buscadores de Empleo mediante la entrega de mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta.

Solicitante de Empleo.- Mujer u Hombre que busca activamente una ocupación productiva, debido a que se encuentra desocupado, o bien, que aun estando ocupado, dispone de tiempo para tener un segundo empleo o mejorar el que actualmente tiene.

Turno.- Documento que envía la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo para atención de solicitudes y que tiene asignado un número progresivo para identificación y control del mismo.

INSUMOS:

- Turno enviado por la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo que indica se brinde la atención según corresponda el Subprograma.

RESULTADOS:

- Que el solicitante de empleo obtenga apoyos para emprender iniciativas de ocupación productivas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Vinculación laboral a través de los Subprogramas:

- **Movilidad Laboral.** Este consiste en apoyar económicamente a los buscadores de empleo que con fines ocupacionales se trasladan a localidades distintas a las de su residencia, en virtud de que no puedan vincularse a un puesto de trabajo subordinado.
- **Repatriados Trabajando.** El cual radica en apoyar económicamente a connacionales repatriados que buscan empleo y deseen colocarse en su lugar de origen o residencia, siempre que éste se encuentre ubicado en un lugar distinto al de la entidad fronteriza de repatriación.

POLÍTICAS:

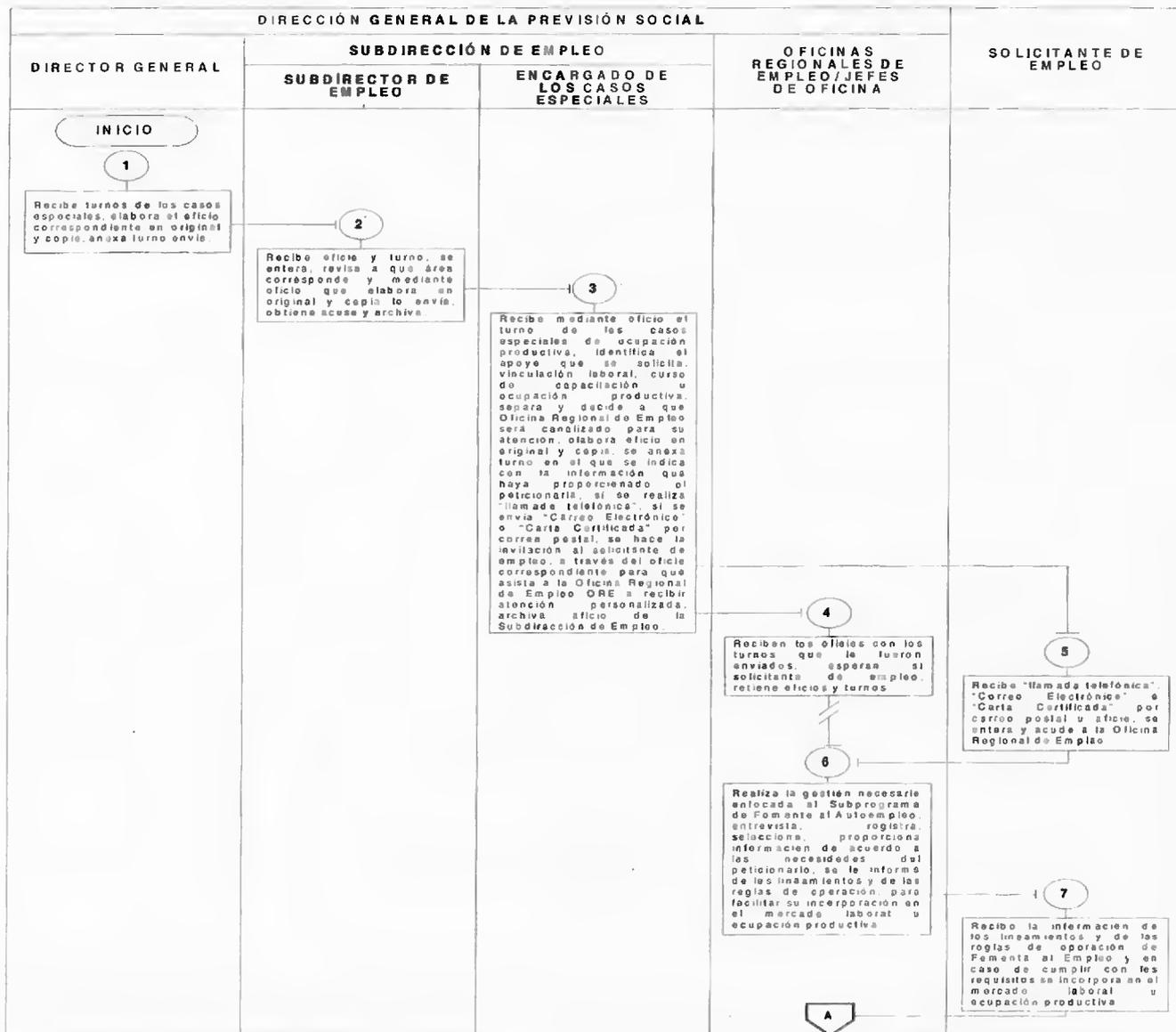
- El Jefe de la Oficina Regional de Empleo deberá informar de manera escrita la situación que guarda el solicitante del caso especial, a más tardar en dos días hábiles contados desde el momento en que recibió el oficio de atención de la Subdirección de Empleo.
- Cuando el Secretario del Trabajo o el Director General de la Previsión Social solicite de forma verbal la atención de una persona considerada como caso especial, se atenderá de la misma forma como si la indicación fuera por escrito.
- El Solicitante de Empleo deberá entregar su solicitud por escrito y su currículum vitae dentro de los tres días posteriores a que fue contactado por la Subdirección de Empleo o la Oficina Regional de Empleo respectiva.
- La Subdirección de Empleo deberá dar respuesta al Director General de la Previsión Social y a la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo por la atención brindada a casos especiales en un plazo no mayor de cinco días hábiles desde que fue recibida la solicitud.
- En el caso en el que un beneficiario al ser atendido manifieste que la información proporcionada no es de su interés, que no cumple con sus expectativas, o que el apoyo ofrecido no es el que él solicitó, se dará aviso por escrito al Director General de la Previsión Social y a la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo, con la finalidad de que sea redirigida su petición al ámbito que compete.

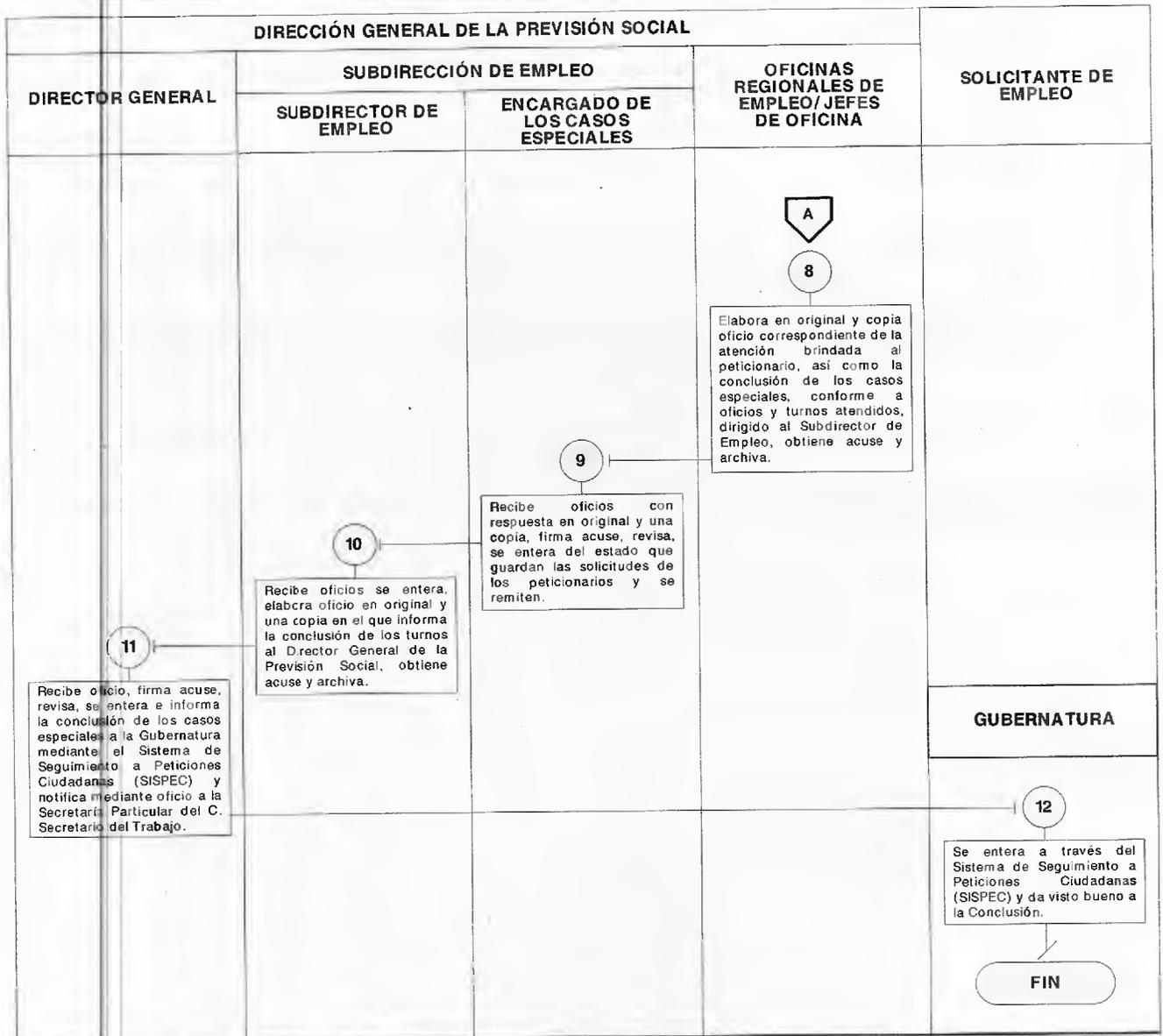
DESARROLLO 4.3: Atención de Solicitantes de Apoyos para Empezar Iniciativas de Ocupación por Cuenta Propia canalizados por la Gubernatura

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección General de la Previsión Social/Director General	Recibe de la Gubernatura turnos de los casos especiales a través de la Secretaría Particular de la Secretaría del Trabajo, para ocupación productiva, elabora el oficio correspondiente en original y copia, anexa el turno y lo envía a la Subdirección de Empleo.
2	Subdirección de Empleo/Subdirector de Empleo	Recibe oficio y turno, se entera, revisa, determina a que área corresponde el turno y mediante oficio que elabora en original y copia lo envía para su atención obtiene copia y archiva.
3	Subdirección de Empleo/Encargado de los Casos Especiales	Recibe mediante oficio el turno de los casos especiales de ocupación productiva; los separa de acuerdo al lugar de residencia del peticionario y con base a ésta decide a qué Oficina Regional de Empleo será canalizado para su atención, se elabora oficio en original y copia, se anexa el turno en el que se indica con la información que haya proporcionado el peticionario, si se realiza "llamada telefónica", si se envía "Correo Electrónico" o "Carta Certificada" por correo postal, se hace la invitación al solicitante de empleo a través del oficio correspondiente para que asista a la Oficina Regional de Empleo ORE a recibir atención personalizada, archiva oficio de la Subdirección de Empleo.
4	Oficinas Regionales de Empleo/Jefes de Oficina	Reciben los oficios con los turnos que fueron enviados por el encargado de casos especiales, esperan al solicitante de empleo, retienen oficios y turnos.
5	Solicitante de Empleo	Recibe "llamada telefónica", "Correo Electrónico" o "Carta Certificada" por correo postal u oficio, se entera, y acude a la Oficina Regional de Empleo.
6	Oficinas Regionales de Empleo/Jefes de Oficina	Realiza la gestión necesaria enfocada al Subprograma de Fomento al Autoempleo, se proporciona información de acuerdo a las necesidades del peticionario, se le informa de los lineamientos y de las reglas de operación, para facilitar su incorporación en el mercado laboral a través de la ocupación productiva.
7	Solicitante de Empleo	Recibe la información de los lineamientos y de las reglas de operación de Fomento al Empleo y en caso de cumplir con los requisitos se incorpora en el mercado laboral u ocupación productiva.

8	Oficinas Regionales de Empleo/Jefes de Oficina	Elaboran en original y copia oficio correspondiente de la atención brindada al peticionario, así como la conclusión de los casos especiales, conforme a oficios y turnos atendidos, dirigido al Subdirector de Empleo, obtienen acuse y archivan.
9	Subdirección de Empleo/Encargado de los Casos Especiales	Recibe los oficios con respuesta de las Oficinas Regionales de Empleo en original y copia, con la finalidad de tener conocimiento del estado que guardan las solicitudes de los peticionarios, los cuales se remiten al Subdirector de Empleo.
10	Subdirección de Empleo/Subdirector de Empleo	Se entera y elabora oficio en original y copia en el que informa la conclusión de los turnos al Director General de la Previsión Social, obtiene acuse y archiva.
11	Dirección General de la Previsión Social/Director General	Recibe el oficio, revisa, se entera e informa la conclusión a la Gubernatura de los casos especiales mediante el Sistema de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas (SISPEC) e Informa mediante oficio a la Secretaría Particular del C. Secretario del Trabajo.
12	Gubernatura	Se entera a través del Sistema de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas (SISPEC) y da el visto bueno a la Conclusión.

DIAGRAMA 4.3: Atención de Solicitantes de Apoyos para Emprender Iniciativas de Ocupación por Cuenta Propia canalizados por la Gubernatura





MEDICIÓN:

Indicador para medir capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número mensual de casos especiales de apoyo autorizados}}{\text{Número mensual de casos especiales de aspirantes de apoyos para emprender iniciativas de ocupación por cuenta propia}} \times 100 = \text{\% de peticionarios beneficiados}$$

Registros de Evidencias:

Turnos enviados por la Gubernatura.

Las solicitudes de atención de casos especiales quedan registradas en el Sistema de Seguimientos a Peticiones Ciudadanas (SISPEC).

Formatos e Instructivo:

- Oficios.
- Carta Certificada.
- Llamada Telefónica.
- Correo Electrónico.



“2014. Año de los Tratados de Teoloyucan.”
“OFICIO DIRIGIDO A LAS ORES”

Toluca, Méx., (1)

C. (2)
PRESENTE

Sirva el presente para enviarle un cordial saludo, al tiempo que me permito enviar el (los) siguiente(s) turno(s) con número de folio (3) correspondientes a Peticiones Ciudadanas, con la finalidad de que a cada Solicitante de Empleo se le proporcione la atención debida.

No soy omiso en mencionar que deberá enviar a esta Subdirección de Empleo el resultado del estado que guarda(n) dicha(s) solicitud(es).

Sin otro particular, reitero las muestras de mi consideración distinguida.

Mexiquenses
más productivos

ATENTAMENTE

(4)

SUBDIRECTOR DE EMPLEO

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL OFICIO DIRIGIDO A LAS OFICINAS REGIONALES DE EMPLEO (ORES)

Objetivo: Informar a la Oficina Regional de Empleo de los turnos recibidos de peticiones ciudadanas realizadas por Solicitantes de Empleo, con la finalidad de que sean atendidos, proporcionando a cada Solicitante información de acuerdo a sus necesidades.

Distribución: El oficio se genera en original y una copia. El original se envía a la Oficina Regional de Empleo anexando el turno y la copia se archiva.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se elabora el oficio.
2	Datos del Coordinador de Oficina Regional	Escribir el nombre del Coordinador y a que ORE corresponde.
3	Folio (s)	Espacio para el folio designado.
4	Firma	Nombre y firma del Subdirector de Empleo.



“2014. Año de los Tratados de Teoloyucan.”
“OFICIO DIRIGIDO AL DIRECTOR GENERAL DE LA PREVISIÓN SOCIAL”

Toluca, Méx., (1)

C. (2)
PRESENTE

Sirva el presente para enviarle un cordial saludo, al tiempo que me permito informar a Usted la conclusión del (los) turno(s) con número de folio (3) correspondiente(s) a Peticiones Ciudadanas, siendo su estado el siguiente:

“... Texto informando la conclusión del (los) turno(s)... (4)”

Sin otro particular, reitero las muestras de mi consideración distinguida.

Mexiquenses
más productivos

ATENTAMENTE

(5)

SUBDIRECTOR DE EMPLEO

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL OFICIO DIRIGIDO AL DIRECTOR GENERAL DE LA PREVISIÓN SOCIAL

Objetivo: Informar al Director General de la Previsión Social de la conclusión de la atención brindada a los turnos.

Distribución: El oficio se genera en original y una copia. El original se envía a la Oficina del Director General de la Previsión Social y la copia se archiva.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se elabora el oficio.
2	Datos del Coordinador de Oficina Regional	Registrar el nombre del Coordinador y a que ORE corresponde.
3	Folio (s)	Anotar el folio designado.
4	Texto	Se proporciona un informe de la conclusión del turno.
5	Firma	Nombre y firma del Subdirector de Empleo.



“2014. Año de los Tratados de Teoloyucan.”

“CARTA CERTIFICADA”

Toluca. Méx., (1)

**C. (2)
PRESENTE**

En relación a la solicitud de Apoyo al Empleo presentada al Dr. en D. Eruviel Ávila Villegas, Gobernador Constitucional del Estado de México, la cual fue remitida a esta dependencia con número de folio (3), para su atención, le invito a continuar con el seguimiento a su petición en nuestra oficina ubicada en (4), Estado de México, con número telefónico (5) con el (6), quien con gusto le orientará entrevistándolo para conocer su perfil y presentarle los programas que ofrece esta Secretaría, presentándose con éste oficio el cual cuenta con una vigencia de 15 días naturales a partir de la fecha.

Sin otro particular, reitero a Usted el compromiso de la administración del C. Gobernador Dr. en D. Eruviel Ávila Villegas, de un gobierno que trabaja y logra en Grande en beneficio de la población mexiquense.

Mexiquenses
más productivos

ATENTAMENTE

(7)

DIRECTOR GENERAL DE LA PREVISIÓN SOCIAL

C.c.p. Archivo

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: “CARTA CERTIFICADA”

Objetivo: Informar al peticionario para que acuda a la Oficina Regional de Empleo más cercana a su domicilio, para atender su petición.

Distribución: El formato se genera en original y una copia. El original se envía al solicitante y la copia se archiva.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se elabora el formato.
2	Datos del Solicitante	Espacio para el nombre y dirección completa del solicitante.
3	Folio	Anotar el folio designado.
4	Domicilio	Asentar el domicilio donde se encuentra la Oficina Regional de Empleo.
5	Teléfono	Registrar el número telefónico de la Oficina Regional de Empleo.
6	Nombre del Coordinador de la Oficina Regional de Empleo	Escribir el nombre completo del Coordinador o Encargado de la Oficina Regional de Empleo.
7	Firma	Nombre y firma del Director General de la Previsión Social.



“2014. Año de los Tratados de Teoloyucan.”

“LLAMADA TELEFÓNICA”

Toluca, Méx., (1)

**C. (2)
TÉL. (3)
PRESENTE**

En relación a la solicitud de Apoyo al Empleo presentada al Dr. en D. Eruviel Ávila Villegas, Gobernador Constitucional del Estado de México, la cual fue remitida a esta dependencia con número de folio (4) para su atención, le invito a continuar con el seguimiento a su petición en nuestra oficina ubicada en (5), Estado de México, con número telefónico (6) con la (7), quien con gusto se pondrá a sus órdenes a fin de ofrecerle las mejores alternativas laborales en la iniciativa privada, quien con gusto le orientará, entrevistándolo para conocer su perfil y ofrecerle algunos de los programas que ofrece, administra y opera esta Secretaría.

Sin otro particular, reitero a Usted el compromiso de la administración del C. Gobernador Dr. en D. Eruviel Ávila Villegas, de un gobierno que trabaja y logra en Grande en beneficio de la población mexiquense.



**(8)
DIRECTOR GENERAL DE LA PREVISIÓN SOCIAL**

HORA:	(9)
ATENDIÓ	(10)
LLAMADA:	
RESULTADOS:	(11)

C.c.p. Archivo

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: “LLAMADA TELEFÓNICA”

Objetivo: Informar al peticionario para que acuda a la Oficina Regional de Empleo más cercana a su domicilio, para atender su petición.

Distribución: El formato se genera en original y una copia. El original se envía al solicitante y la copia se archiva.

1	Fecha	Anotar el día, mes / año en que se elabora el formato.
2	Nombre del Solicitante	Escribir el nombre completo del solicitante.
3	Teléfono	Asentar el número telefónico del solicitante.
4	Folio	Anotar el folio designado.
5	Domicilio	
6	Teléfono	Registrar el número telefónico de la Oficina Regional de Empleo.
7	Nombre del Jefe de la Oficina Regional de Empleo	Espacio para el nombre completo del Jefe o Encargado de la Oficina Regional de Empleo.
8	Firma	Nombre y Firma del Director General de la Previsión Social.
9	Hora	Anotar la hora en que se realizó la llamada.
10	Atendió llamada	Colocar el nombre de la persona que atendió la llamada y, en su caso, el parentesco.
11	Resultados	



“2014. Año de los Tratados de Teoloyucan.”
“CORREO ELECTRÓNICO”

Toluca, Méx., (1)

C. (2)
PRESENTE

En relación a la solicitud de empleo presentada al Dr. en D. Eruviel Ávila Villegas, Gobernador Constitucional del Estado de México, la cual fue remitida a esta dependencia con número de folio (3) para su atención, le invito a continuar con el seguimiento a su petición en nuestra oficina ubicada en (4), Estado de México, con número telefónico (5) a cargo del (6), quien con gusto se pondrá a sus órdenes a fin de ofrecerle las mejores alternativas laborales.

Sin otro particular, reitero a Usted el compromiso de la administración del Dr. en D. Eruviel Ávila Villegas, de un gobierno cercano a la población mexiquense.

Mejoramos
más productivos
ATENTAMENTE

(7)
DIRECTOR GENERAL DE LA PREVISIÓN SOCIAL

CORREO ELECTRÓNICO (8)
FECHA Y HORA DE ENVÍO (9)

C.c.p. Archivo

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: “CORREO ELECTRÓNICO”

Objetivo: Informar al peticionario para que acuda a la Oficina Regional de Empleo más cercana a su domicilio, para atender su petición.

Distribución: El formato se genera en original y una copia. El original se envía al solicitante y la copia se archiva.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se elabora el formato.
2	Nombre del Solicitante	Escribir el nombre completo del solicitante
3	Folio	Anotar el folio designado.
4	Domicilio	Espacio para el domicilio donde se encuentra la Oficina Regional de Empleo.
5	Teléfono	Registrar el número telefónico de la Oficina Regional de Empleo.
6	Nombre del Jefe de la Oficina Regional de Empleo	Asentar el nombre completo del Jefe o Encargado de la Oficina Regional de Empleo.
7	Firma	Anotar nombre y firma del Director General de la Previsión Social.
8	Correo	Anotar al correo que fue enviado.
9	Fecha y Hora	Registrar la fecha y la hora en que fue enviado el correo.

V. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.

	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidad del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del Procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará.

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, marzo de 2006.

Segunda edición, julio de 2007.

Tercera edición, septiembre de 2014.

VII. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del Subdirector de Empleo.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Dirección General de la Previsión Social.
2. Departamento de Promoción de Capacitación para el Trabajo.
3. Departamento de Organizaciones Productivas para el Trabajo.
4. Departamento de Servicios de Empleo.
5. Oficinas Regionales de Empleo.

VIII. VALIDACIÓN

Lic. Armando López Salinas
Director General de la Previsión Social
(Rúbrica).

Lic. Reynaldo García González
Subdirector de Empleo
(Rúbrica).



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES REALIZADAS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA PREVISIÓN SOCIAL

AGOSTO 2014

© Derechos Reservados. Primera Edición, 2014. Gobierno del Estado de México. Secretaría General de Gobierno. Coordinación Administrativa. Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales. Impreso y hecho en Toluca, México. Printed and made in Toluca Mexico.

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expresas de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

Table with 2 columns: Title 'PROCEDIMIENTO: "ATENCIÓN A SOLICITUDES REALIZADAS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA PREVISIÓN SOCIAL"' and metadata (Edición: Primera, Fecha: Agosto de 2014, Código: 20400000, Página: ...)

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

Table-Of-Contents listing sections: I. OBJETIVO GENERAL, II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS, III. RELACIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO, IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, V. SIMBOLOGÍA, VI. REGISTRO DE EDICIONES, VII. DISTRIBUCIÓN, VIII. VALIDACIÓN.

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal, transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

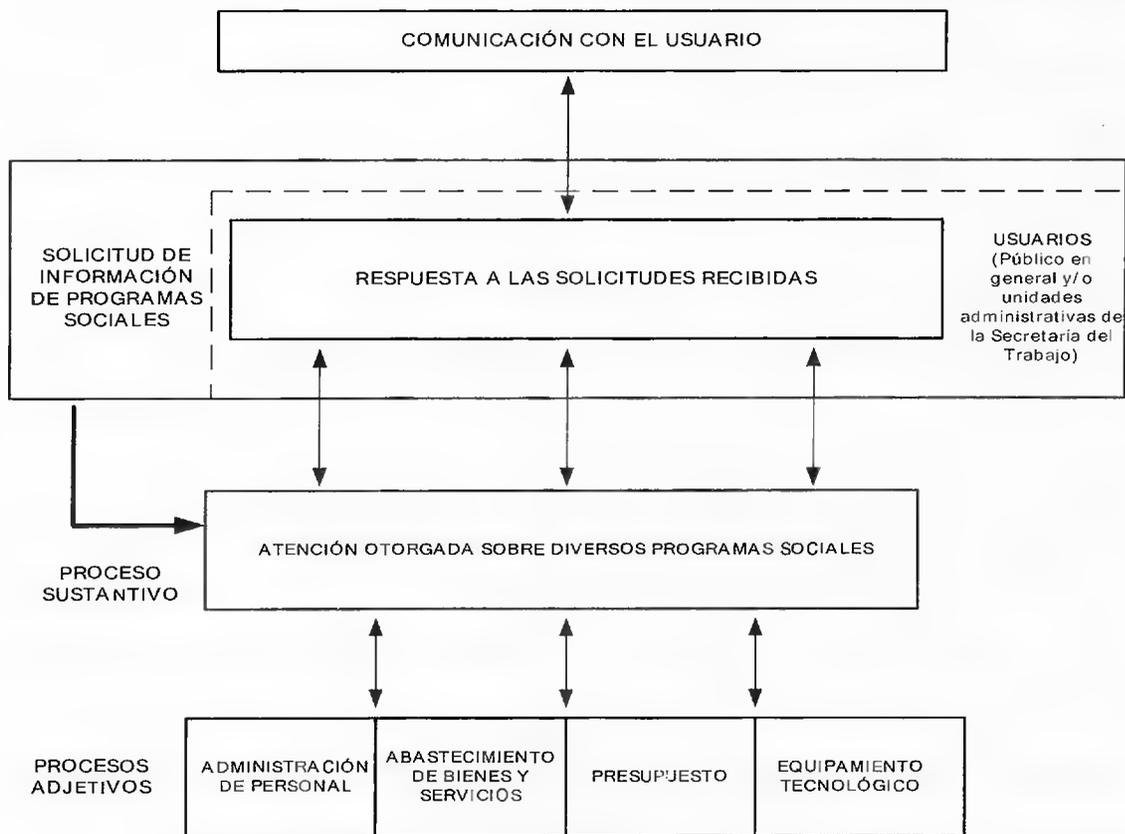
El presente procedimiento documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Dirección General de la Previsión Social de la Secretaría del Trabajo. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión de esta unidad administrativa.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

I. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas la Dirección General de la Previsión Social de la Secretaría del Trabajo, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y la difusión de las políticas que regulan su aplicación.

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



III. RELACIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO

Proceso: Atención Otorgada sobre Diversos Programas Sociales. De la recepción de la solicitud, a la respuesta o solución a sus requerimientos.

Procedimiento:

- Atención a solicitudes realizadas a la Dirección General de la Previsión Social.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO 4.1: ATENCIÓN A SOLICITUDES REALIZADAS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA PREVISIÓN SOCIAL

OBJETIVO:

Brindar y mejorar la atención y respuesta a las solicitudes que ingresan a la Dirección General de la Previsión Social, mediante el adecuado y oportuno seguimiento.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Dirección General de la Previsión Social, responsables de la recepción, análisis, elaboración y respuesta a peticiones realizadas a la Dirección General, ya sea de áreas de la propia Secretaría del Trabajo, o por dependencias o instituciones públicas o privadas con las que tenga relación.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Artículos 26 y 40, fracción VII, Diario Oficial de la Federación, 29 de diciembre de 1976, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal del Trabajo. Artículos 537, fracciones I y II y artículo 539. Diario Oficial de la Federación, 1 de abril de 1970, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo. Artículos 4, 6, 10, fracción IX y 14, periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 16 de marzo de 2012 y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México, artículos 1.38 y 1.40. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.
- Acuerdo mediante el cual se establecen las reglas de operación del programa de apoyo al empleo, Diario Oficial de la Federación, 28 de febrero de 2013.
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, Diario Oficial de la Federación, 20 de mayo de 2013.
- Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017, periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 13 de marzo de 2012.

RESPONSABILIDADES:

La **Dirección General de la Previsión Social** es la unidad administrativa responsable de atender todas aquellas peticiones realizadas, tanto por las áreas que la integran, como por las dependencias o instituciones públicas o privadas con quien se tenga relación.

El Director General de la Previsión Social deberá:

- Canalizar e instituir al área correspondiente, la atención y respuesta a las peticiones que le son realizadas.
- Rubricar y regresar por la misma vía que fue solicitada, la respuesta a la o las peticiones que le hicieron.

El Coordinador de la Dirección General de la Previsión Social deberá:

- Concentrar, analizar e integrar la información emitida por las diferentes áreas que conforman la Dirección General de la Previsión Social.
- Elaborar informes estadísticos del avance de los Programas que se operan en la Dirección General de la Previsión Social.
- Entregar al Director General de la Previsión Social las respuestas de las solicitudes del SISPEC, con el propósito de que les dé el visto bueno y los rubrique para su entrega.

La Secretaria de la Dirección General de la Previsión Social deberá:

- Recibir toda aquella correspondencia dirigida al Director General de la Previsión Social, registrando fecha y hora.
- Entregar la correspondencia por medio de lo cual se hagan peticiones al Director General de la Previsión Social.
- Entregar aquella correspondencia por medio de la cual se realicen peticiones de elaboración de informes estadísticos al Coordinador de la Dirección General de la Previsión Social.
- Distribuir las respuestas a cada una de las instancias que se realizaron peticiones.

DEFINICIONES:

Turno.- Petición escrita mediante la cual se especifica la información solicitada, así como la fecha en la que se debe dar respuesta a la misma.

Informe de avance.- Informes estadísticos que reflejan el avance semanal de los programas que opera la Dirección General de la Previsión Social.

INSUMOS:

- Oficio de solicitud de apoyo de alguno de los programas sociales que opera la Dirección General de la Previsión Social, o bien, de informes de avance de los mismos.

RESULTADOS:

- Respuesta de manera escrita y debidamente rubricada, a la petición realizada al Director General de la Previsión Social en los términos y tiempos previstos en la misma.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- No aplica.

POLÍTICAS:

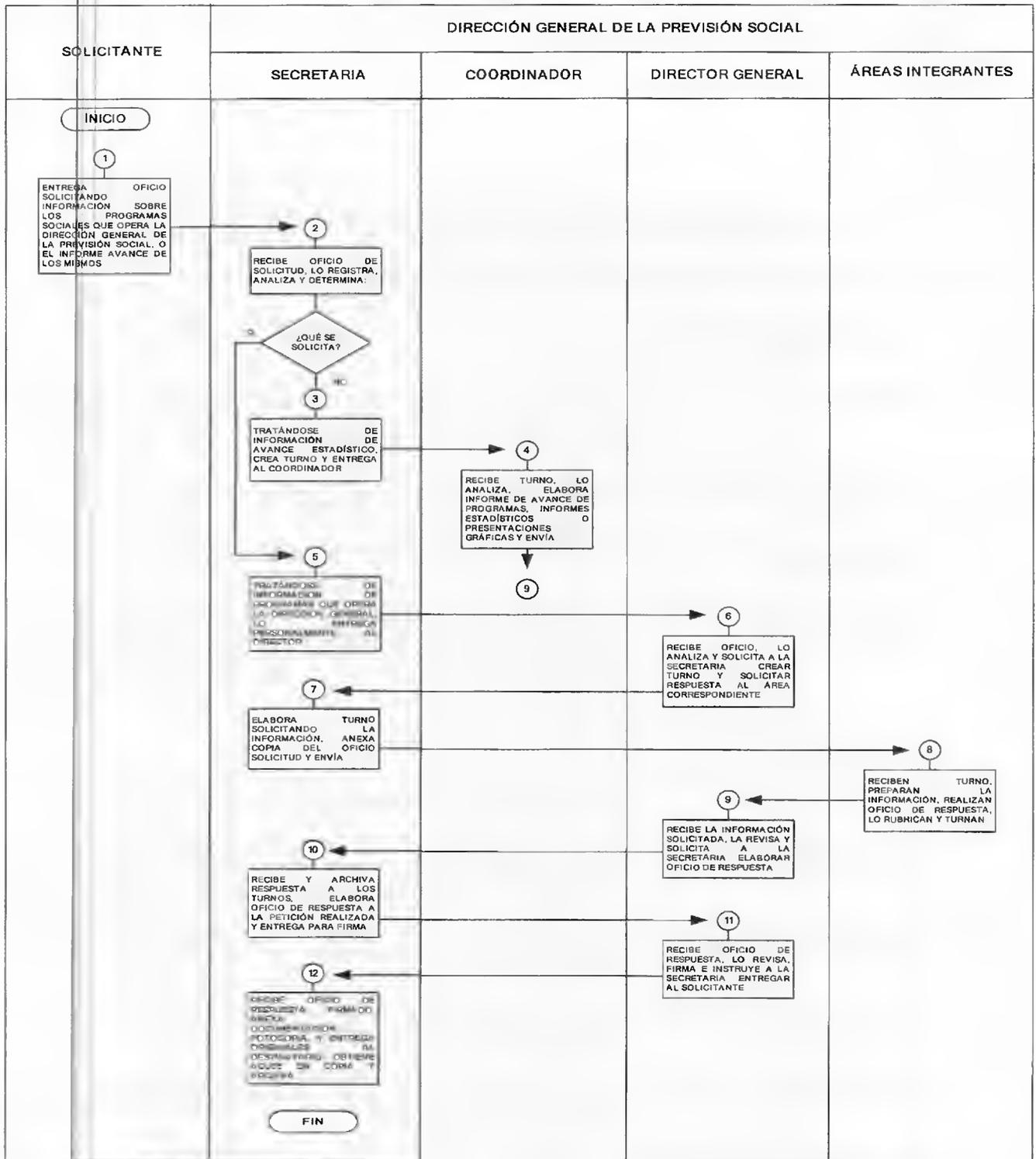
- El Director General de la Previsión Social dará respuesta a todas las solicitudes que sean recibidas en su Dirección General, En caso de solicitudes que no sean de su competencia, las podrá canalizar a las áreas correspondientes.

DESARROLLO 4.1: Atención a solicitudes realizadas a la Dirección General de la Previsión Social

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Elabora y entrega oficio solicitando información sobre alguno de los programas sociales que opera la Dirección General de la Previsión Social, o informe de avance de los mismos.
2	Dirección General de la Previsión Social/Secretaría	Recibe oficio de solicitud, lo registra, analiza y determina: ¿Requiere avance estadístico o información?
3	Dirección General de la Previsión Social/Secretaría	Crea un turno y lo remite al Coordinador de la Dirección General.
4	Dirección General de la Previsión Social/ Coordinador	Recibe el turno, lo analiza, archiva, elabora informes de avance de los programas que opera la Dirección General de la Previsión Social, o bien, los informes estadísticos o presentaciones gráficas de los mismos. Envía información vía oficio a la Dirección General. Se conecta con la actividad número 9.
5	Dirección General de la Previsión Social/Secretaría	Lo entrega al Director General.
6	Dirección General de la Previsión Social/Director General	Recibe oficio de petición, lo analiza y solicita a la Secretaría crear turno y solicitar respuesta al área correspondiente.
7	Dirección General de la Previsión Social/Secretaría	Elabora el turno mediante el cual se solicita la información sobre la petición realizada, anexa copia del oficio de solicitud y lo turna al área correspondiente. Archiva el oficio original de solicitud.
8	Áreas integrantes de la Dirección General de la Previsión Social	Reciben turno, lo analizan, archivan, preparan la información solicitada, realizan oficio de respuesta, lo rubrican y turnan al Director General de la Previsión Social.
9	Dirección General de la Previsión Social/Director General	Recibe la información solicitada, la revisa y solicita a la Secretaría elaborar oficio de respuesta a la solicitud.
10	Secretaría del Director General de la Previsión Social	Recibe y archiva las respuestas a los turnos, elabora el oficio de respuesta a la petición realizada y la entrega al Director General de la Previsión Social para su firma.
11	Dirección General de la Previsión Social/Director General	Recibe oficio de respuesta, lo revisa, firma e instruye a la Secretaría entregar al solicitante.
12	Dirección General de la Previsión Social/Secretaría	Recibe el oficio de respuesta firmado, en su caso, anexa documentación complementaria, realiza el fotocopiado de la información y entrega originales a sus destinatarios, obtiene acuse de recibido en copia del oficio y archiva en el expediente correspondiente.

Fin del Procedimiento.

DIAGRAMA 4.1: Atención a Solicitudes Realizadas a la Dirección General de la Previsión Social



MEDICIÓN:

Número de solicitudes de información sobre programas sociales atendidas

Número de solicitudes de información sobre programas sociales recibidas

X 100= Porcentaje de respuestas a solicitudes de información emitidas

Registro de evidencias:

Los oficios de solicitud y de respuesta quedan resguardados en la Dirección General de la Previsión Social.

FORMATO E INSTRUCTIVO:

- Turno.

FORMATO:

“TURNO”



“2014 Año de los Tratados de Teoloyucan”

OFICINA DEL C. DIRECTOR GENERAL



Fecha: (1)
Turno No.: (2)
Referencia de: (3)
Turnado por: (4)

Turnado a: (5)

Tipo de Solicitud o Asunto: (6)	
--	--

El C. Director General de la Previsión Social, le solicita atentamente:	
• (7)	

“Maximizamos más Productivos”

ATENTAMENTE

(8)
**SECRETARIO PARTICULAR DEL
C. DIRECTOR GENERAL DE LA PREVISION SOCIAL**

|



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO: “TURNO”

Objetivo: Canalizar a las áreas de la Dirección General, los turnos para atender en tiempo y forma las peticiones y/o información.

Distribución y destinatario: Se elabora en original para control interno del Coordinador y las diferentes áreas de la Dirección General de la Previsión Social.

No.	Concepto	Descripción
1.	Fecha	Anotar día, mes y año en que se elabora el turno.
2.	Turno No.	Anotar el número progresivo que le corresponda.
3.	Referencia	Anotar el número de referencia de donde solicitan la información y/o petición.
4.	Turnado por	Indicar el nombre de la persona que solicita la información y/o petición.
5.	Turnado a	Indicar el nombre y cargo de la persona que se le solicitará la información y/o petición.
6.	Tipo de solicitud o asunto	Anotar el asunto solicitado por el peticionario
7.	Indicación del Director	Anotar la indicación del Director para el seguimiento de la petición.
8.	Nombre del Particular de la Dirección General	Anotar nombre del Secretario Particular de la Dirección General de la Previsión Social.

V. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, agosto de 2014. Elaboración del procedimiento.

VII. DISTRIBUCIÓN

El original del procedimiento se encuentra en poder de Oficina del C. Secretario del Trabajo del Gobierno del Estado de México.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Dirección General de la Previsión Social.
- 2.- Unidad de Programas Federales

VIII. VALIDACIÓN

Lic. Francisco Javier García Bejos
Secretario del Trabajo
(Rúbrica).

Lic. Armando López Salinas
Director General de la Previsión Social
(Rúbrica).