



DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ECONÓMICO  
DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN AL EMPLEO

**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ECONÓMICO  
DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN AL EMPLEO**



**TOLUCA  
CAPITAL**

**LINEAMIENTOS  
DEL  
PROGRAMA SERVICIO  
MUNICIPAL DE EMPLEO**

## Índice

I.	Introducción . . . . .	3
II.	Población objetivo . . . . .	4
III.	Objetivo General . . . . .	4
IV.	Objetivos Específicos . . . . .	4
V.	Mecánica de Operación . . . . .	5
	a) Asesor de Empleo . . . . .	5
	b) Asesor de Empresas . . . . .	6
VI.	Indicadores . . . . .	8
	Glosario . . . . .	9

## I. Introducción

La Administración Pública Municipal de Toluca se constituye con el objetivo de satisfacer las necesidades que aquejan a la ciudadanía toluqueña, resolviendo problemáticas sociales, siendo uno de ellos el desempleo; es por ello que el 12 de marzo de 1980 durante la administración del Presidente Municipal el C. José Antonio Muñoz Samayoa, crea la Bolsa de Trabajo en el Ayuntamiento de Toluca.

En 1985 el Presidente Municipal Constitucional, el C. Agustín Gasca Pliego, integra en el organigrama del ayuntamiento el Servicio Municipal de Empleo, dependiente de la Dirección General de Bienestar Social y Desarrollo Económico, posteriores administraciones municipales, lo consideran como Departamento del Servicio Municipal de Empleo.

El 23 de agosto del 2006, el Licenciado Juan Rodolfo Sánchez Gómez, Presidente Municipal Constitucional, integró las Comisiones Edilicias, destacando la Comisión de Empleo, misma que fue aprobada por unanimidad por los integrantes del H. Ayuntamiento de Toluca.

El 2 de octubre del 2006, entra en vigor el Manual de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), tiene como objetivo establecer y difundir las políticas y lineamientos en materia de calidad y la finalidad es servir de guía en la ejecución de las labores encomendadas y coadyuvar eficientemente al logro de los objetivos institucionales; razón por la cual la Jefatura del Servicio Municipal de Empleo, se abocó a la conformación del manual en comento, logrando durante esta misma administración la certificación del ISO 9001:2000-Sistema de Gestión de la Calidad: Modelo para la Gestión, Aseguramiento y Mejora de la Calidad en Producción, Instalación y Servicio.

Posteriormente el 24 de octubre del 2017, se publica en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el Programa Presupuestario Empleo 03010201 cuyo objetivo es “integrar los proyectos dirigidos a dinamizar el empleo en el territorio municipal, fomentando el desarrollo de la planta productiva, aumentar las oportunidad de empleo, vinculando su oferta y demanda, y garantizar que la población económicamente activa disfrute de las mismas condiciones de empleo, remuneración de recursos humanos para el trabajo”.

Por lo anterior expuesto, se advierte que la misión del Programa del Servicio Municipal del Empleo, dependiente de la Dirección de Desarrollo Económico, es contribuir a reducir la tasa de desempleo, al facilitar el acceso de la población a las diversas vacantes ofertadas por el sector productivo mediante diversas acciones como: atención diaria, chequeo de cartera por parte del reclutador de la empresa en las instalaciones del departamento, jornadas de “Martes de Empleo”, eventos masivos y ferias regionales.

## **II. Población Objetivo.**

Con base en la encuesta Intercensal 2015 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Información (INEGI), la población total del Municipio de Toluca es de 873,536 habitantes, siendo 455,009 mujeres y 418,527 hombres.

Respecto a la población económicamente activa, el INEGI identificó que está compuesta por un total de 360,282 habitantes; de los cuales, 16,546 se encuentran desocupados, siendo 5,049 mujeres y 11,497 son hombres.

Ante las cifras anteriores, la Dirección de Desarrollo Económico establece como una de sus prioridades el objetivo de disminuir el índice de desempleo y proporcionar los medios para que las mujeres y hombres que radiquen o sean avecindados del Municipio de Toluca puedan acceder a un empleo formal a través del Programa del Servicio Municipal de Empleo.

## **III. Objetivo General.**

Atender al sector de la población que se encuentra sin empleo, a partir de la vinculación entre el sector productivo con la ciudadanía, con lo cual se permite el desarrollo económico de las empresas en el municipio y se disminuye el índice de desempleo.

## **IV. Objetivos Específicos.**

- Promover, dirigir y organizar eventos, destinados a satisfacer las demandas laborales del sector productivo.
- Proporcionar opciones de empleo e información de las vacantes de las empresas, a la población en general que se encuentre en situación de desempleo y sea su deseo encontrar una fuente económica.
- Capacitar a las y los buscadores de empleo para desarrollar habilidades y aptitudes; aumentando sus posibilidades de contratación a través de talleres tales como: “Técnicas para Conseguir Empleo”, “Tips para buscar Empleo”, “Cómo Realizar una Entrevista con Éxito”, entre otros.

## V. Mecánica de Operación.

Debido a que el Programa del Servicio Municipal de Empleo contempla proporcionar atención tanto al sector empresarial como a la ciudadanía, se generan dos vertientes distintas respecto a la mecánica de operación, estableciéndose las figuras de la o el **Asesor de Empleo**, quien proporciona orientación a la y el **Buscador de Empleo** y la o el Asesor de Empresas, quien brinda atención al Sector Empresarial.

A continuación se indicarán las funciones y etapas que ejecutan ambas figuras:

### a) Asesor de Empleo.

1. Provee información, orientación y proporciona los requisitos a la o el buscador de empleo para acceder al servicio; asimismo entrega una solicitud de empleo, la cual debe ser requisitada de manera personal por las y los interesados.
2. Recibe una copia simple de la credencial de elector de la o el buscador de empleo, así como la solicitud requisitada, por lo que procede a verificar que se encuentre correctamente elaborada, seguido de la captura en el registro diario de solicitudes en una base de datos en Excel.
3. Realiza la entrevista a la o el buscador de empleo, con el propósito de identificar las vacantes más adecuadas a su perfil laboral.
4. Verifica a través de los formatos de vacantes, el registro de la oferta de empleo existente con la finalidad de que la o el buscador de empleo seleccione la que más convenga a sus intereses. Cabe señalar que en el formato de vacantes, así como en la solicitud de empleo, se registra la elección que seleccione el buscador de empleo con su rúbrica.
5. Proporciona a la o el usuario un máximo de 3 alternativas que empaten a su perfil laboral, en función de estas opciones la o el usuario realiza la elección de la alternativa que cubra sus expectativas.
6. Elabora la carta de presentación con los datos de la empresa ofertante, tales como el nombre de la empresa, dirección, hora, fecha y nombre de la persona que ha de realizar la entrevista. Éste documento contiene los datos de la o el interesado como lo son; el nombre y puesto referido, entrega la carta de presentación a la o el buscador de empleo para ser remitido a la empresa ofertante.

Cabe mencionar que, cuando las y los asesores de empleo detecten diferencia significativa para el cumplimiento de los requisitos del perfil del puesto ofertado por las empresas (como edad, experiencia laboral, escolaridad, entre otros), se resolverá comunicándose vía telefónica con el área de recursos humanos de la empresa, para deliberar si la o el candidato puede aplicar a la entrevista y continuar con el proceso de reclutamiento.

Una vez obtenida la confirmación por la empresa, la o el asesor de empleo lo registra en la parte de observaciones del formato de vacantes para el envío de la o el candidato.

7. Elabora y entrega la ficha de subsecuente con vigencia de un año, para que en caso de no ser contratado o de no encontrar alternativas de empleo de acuerdo a su perfil o a sus expectativas, o no sea contratado, pueda regresar al departamento sin necesidad de elaborar nuevamente solicitud ni presentación de requisitos.

Respecto a la empresa ofertante, ésta recibe la carta de presentación, entrevista al buscador de empleo y determina la contratación o no de acuerdo a sus propios criterios de selección y/o políticas de operación. En caso de ser contratado la o el buscador enviado informa a la oficina del Departamento de Promoción al Empleo, para señalar que la vacante ha sido cubierta. En caso contrario, mediante la tarjeta de respuesta informa al departamento el estatus de la vacante.

Finalmente la o el asesor de empleo, una vez que se cumple el número de envíos establecidos (siendo máximo tres candidatos por plaza), se da seguimiento a la vacante referida para conocer el estatus de ésta. En caso de no recibir respuesta de la o el reclutante o de la empresa, se contacta vía telefónica a la empresa ofertante para conocer el estatus de la vacante o de la o el buscador de empleo, para cubrir determinado puesto. De no recibir respuesta del estatus de la vacante en un mes, ésta se cancela

## **b) Asesor de Empresas**

1. Proporciona a las empresas atención e información indicándoles los requisitos que deben reunir para acceder a los servicios que oferta el Departamento de Promoción al Empleo, como son el Programa Martes de Empleo, Ferias de Empleo o mañanas de reclutamiento, levantamiento de vacantes y la opción a la consulta de cartera de buscadores de empleo.

2. Procede a registrar en el Padrón de Empresas a la o el solicitante; una vez que ha cubierto los requisitos. Posteriormente, le hace entrega de un formato para que oferte sus vacantes el cual puede ser entregado de manera personal o vía correo electrónico.
3. La vigencia de la vacante se determinará en el momento de activar la misma por el aparato productivo, en razón del número de vacantes a cubrir y/o contratar. Teniendo como inicio un periodo de 30 días y en este transcurso se considerará el número de vinculados (9 vinculados por vacante) posteriormente se procede a realizar una llamada telefónica y/o enviar un correo electrónico al aparato productivo para conocer el estatus de la misma y determinar si la vacante se cubrió y/o sigue vigente.  
La empresa ofertante puede realizar la consulta de cartera de buscadores de empleo.  
De encontrar algún perfil de acuerdo a su vacante ofertada la registra en el formato de Seguimiento de Colocados, y con dicho formato informará posteriormente al departamento el estatus de los buscadores de empleo seleccionados.
4. Lleva a cabo la logística y/o preparación de los eventos del Programa Martes de Empleo, Mañanas de Reclutamiento y eventos masivos. A las empresas registradas en el Padrón de Empresas, se les proporciona el formato de registro de evento, se asigna y acondiciona a cada empresa participante un módulo o espacio de atención donde se realizará la vinculación con los buscadores de empleo asistentes a los programas de Martes de Empleo, Mañanas de Reclutamientos o eventos masivos.
5. Con el propósito de reducir tiempos y costos de contratación se programa la impartición periódica de talleres para buscadores de empleo y se seleccionan los candidatos de acuerdo a los temas relacionados con los perfiles de los mismos, registrando su asistencia en un formato.
6. Orienta, revisa documentación, solicitud o registro de subsecuente y canaliza para la consulta de vacantes y/o la realización de las entrevistas de buscadores de empleo con las empresas asistentes a los eventos del Programa Martes de Empleo, Mañanas de Reclutamiento y eventos masivos.  
Para los eventos de Martes de Empleo, se organiza a los buscadores de empleo asistentes en dos filas de atención: subsecuentes y primera vez.  
Cabe señalar que la empresa participante, entrevista al buscador de empleo y determina la contratación o no de los candidatos. Si el candidato es contratado

en el momento, reporta al asesor de empresas el estatus de cada buscador de empleo que le fue canalizado, registrando de las empresas asistentes cuantos buscadores de empleos fueron contratados.

7. Registra a las y los buscadores de empleo que fueron contratados en el evento por parte de algunas de las empresas participantes.
8. En caso de que no sean contratados, se les invita a continuar asistiendo a las oficinas del Departamento del o a los eventos de Martes de Empleo y Ferias regionales.
9. Entrega el formato de Encuesta de Satisfacción a las y los asesores de empleo para proporcionarlo a las y los buscadores de empleo, al término de la encuesta, se entregan dichos formatos y se remiten a la o el asesor de empresa para el procesamiento y/o reporte de resultados.  
La o el titular del departamento, verifica el cumplimiento a las metas y determina en su caso la aplicación de las acciones correctivas y/o preventivas correspondientes.

## **VI. Indicadores.**

Para medir el desempeño del Servicio Municipal de Empleo se emplean los siguientes instrumentos:

1. Proyecto de Presupuesto Basado en Resultados Municipal PbRM-Programa Anual de Metas. El objetivo de este instrumento es contribuir al incremento del índice de la población económicamente activa ocupada, facilitar a las o los buscadores de empleo su vinculación y colocación mediante los servicios brindados por el ayuntamiento contando además con el apoyo del gobierno municipal. Asimismo, evalúa las acciones de apoyo a personas desempleadas con experiencia laboral que sean buscadores activos de empleo, con deseos de emplearse o auto emplearse.
2. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas FODA. Herramienta que permite identificar los aspectos funcionales del servicio, así como los elementos que son susceptibles de modificarse para lograr el mejoramiento del servicio; También este instrumento da pauta para que se identifiquen los elementos y situaciones que nos son favorecedores y permitan empearlos para lograr los objetivos que se ha plateado el Servicio Municipal de Empleo.



## ANEXO 1

### GLOSARIO

**Aparato Productivo.-** Empresas ofertantes de vacantes de empleo, formado por el sector industrial, comercial y de servicios.

**Buscador de Empleo.-** Persona que acude a la Oficina Municipal de Empleo buscando ser vinculado a una alternativa de empleo.

**Carta Compromiso de Empresas.-** Documento en el cual la empresa ofertante se compromete a realizar el seguimiento en tiempo y forma del buscador de empleo que le fue vinculado.

**Carta de Presentación.-** Documento que presenta al buscador de empleo ante el aparato productivo como candidato para la vacante ofertada.

**Colocado.-** Candidato que fue contratado por el aparato productivo que cubre el perfil de la vacante ofertada.

**Consulta de Cartera.-** Acción que da acceso al concentrado del registro diario de las solicitudes de buscadores de empleo para que la empresa seleccione el que cubra el perfil de la vacante ofertada y lo contacte de manera directa.

**Enviados.-** Servicio que ofrece una alternativa laboral para el buscador de empleo que reúna el porcentaje más alto del perfil de la vacante ofertada por el aparato productivo para ser cubierta.

**Ferias de Empleo.-** Evento masivo que se realiza cinco veces al año en diferentes sedes para concentrar empresas ofertantes con todo tipo de vacantes y buscadores de empleo de todos los perfiles.

**Mañanas de Reclutamiento.-** Acción que da acceso a las empresas ofertantes de empleo para realizar reclutamiento directo cualquier día de la semana.

**Martes de Empleo.-** Evento semanal que se lleva a cabo durante todo el año en el cual se concentran buscadores de empleo y empresas ofertantes de vacantes, siendo en su mayoría ventas, guardias de seguridad, asesores financieros y telefónicos así como ayudantes generales.

**Perfil.-** Requisitos que debe cubrir la o el buscador de empleo (tales como: edad, sexo, escolaridad, experiencia, entre otros).

**Subsecuente.-** Buscador de empleo que acude en forma consecutiva en busca de una vinculación laboral.

**Talleres para Personas Desempleadas.-** Asesorías que se imparten a los buscadores de empleo para orientarlos a conseguir con mayor facilidad una oportunidad laboral.

**Vacante.-** Perfil del puesto ofertante que requiere el aparato productivo.