



Evaluación de Procesos con Enfoque Social del Programa Servicio Estatal del Empleo 2018

08/08/2019

ev//ALUare
expertos en políticas públicas



Chihuahua
GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA
**DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL**

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	2
Glosario de términos y abreviaturas	8
OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS	9
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
INTRODUCCIÓN	12
ESQUEMA METODOLÓGICO	14
Tema I. Descripción del Programa	14
Tema II. Descripción y Análisis Procesos del Programa.	18
Tema III. Valoración de Atributos de los Procesos.	66
Tema IV. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora.....	81
PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS EN LA NORMATIVIDAD ESTATAL	83
IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES CUELLOS DE BOTELLA Y BUENAS PRÁCTICAS	84
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS CON ENFOQUE SOCIAL	86
AVANCES DEL PROGRAMA EN EL EJERCICIO FISCAL ACTUAL	88
CALIDAD Y SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA LA EVALUACIÓN	89
HALLAZGOS POR TEMA METODOLÓGICO	90
ANÁLISIS FODA	93
RECOMENDACIONES	97
ANEXOS	99
Anexo I. Límites, Articulación, Insumos y Recursos, Productos y Sistemas de Información de los Procesos del Programa.	100
Anexo II: Grado de Consolidación Operativa del Programa.	109
Anexo III. Ficha de identificación y equivalencia de evaluación de procesos del Programa.	110
Anexo IV. Propuesta de modificación a la Normatividad Estatal del Programa.	113
Anexo VI. Guía de Entrevistas a Profundidad o Semi-Estructuradas.	119

RESUMEN EJECUTIVO

La Evaluación de Procesos con Enfoque Social del Programa presupuestario (Pp) Servicio Estatal del Empleo 2018 a cargo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Chihuahua (STPSE), tiene como objetivo valorar sistemáticamente la gestión operativa del Programa, con la finalidad de identificar fortalezas y debilidades, así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras en la ejecución de los procesos y la interrelación entre actores e instancias involucradas en la implementación del Pp.

El Programa del Servicio Estatal del Empleo, es el Pp mediante el cual opera en la entidad el Servicio Nacional Empleo (SNE)¹, servicio coordinado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) que responde a la operación federalizada de prestar los servicios de información, vinculación y orientación ocupacional, beneficios económicos y capacitación, y apoyos a la movilidad laboral interna y externa a los buscadores de empleo en las 32 entidades federativas. Su operación, se fundamenta en el artículo 123 constitucional, que estipula que toda persona tiene derecho a un trabajo digno y socialmente útil, coadyuvando en la creación de condiciones para la generación de empleos que permitan mejorar la calidad de vida de las personas².

De acuerdo con lo anterior, el Pp opera en el estado de Chihuahua respondiendo al objetivo sectorial de impulsar el empleo de calidad e intermediar en el mercado laboral para favorecer la empleabilidad, la protección social y la ocupación productiva; lo cual se lleva a cabo mediante estrategias nacionales establecidas, tales como: proveer de información que facilite la vinculación entre empleadores y buscadores de empleo; diseñar y mecanismos que propicien la articulación de los actores del mercado facilitando con ello la colocación, y focalizar actividades a favor de grupos vulnerables para que consigan, conserven o recuperen su empleo.

El Pp se encuentra normado por las Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo (PAE)³, programa federal de la STPS; su implementación en el estado de Chihuahua se lleva

¹ Servicio Nacional de Empleo, <https://www.empleo.gob.mx/SNE>

² Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_060619.pdf

³ Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo 2018, http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5508948&fecha=26/12/2017

a cabo mediante la firma de un Convenio de Coordinación entre la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Gobierno federal y el Ejecutivo del Estado a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social estatal, dicha actividad se desarrolla por conducto de la Dirección del Servicio Nacional de Empleo Chihuahua (DSNECH), quien es la instancia responsable de ejecutar los programas y actividades del Servicio Nacional del Empleo en la entidad.

El PAE, se conforma a nivel federal en los siguientes subprogramas: servicios de vinculación laboral, bécate, fomento al autoempleo, movilidad laboral y repatriados trabajando. Los cuales a nivel estatal, se traducen en los componentes que el Pp otorga a sus beneficiarios (buscadores de empleo); es importante mencionar que en la MIR estatal no se contempla el subprograma de repatriados trabajando, pues únicamente se incluyen los siguientes cuatro componentes: Servicios de vinculación laboral, capacitación para el trabajo impartida en bécate, apoyos de fomento al autoempleo, apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral, por medio de los cuales, con recursos públicos federales y estatales, se brindan diversos servicios o apoyos, como consejería para la vinculación laboral entre oferta y demanda de empleo, o apoyos económicos o en especie, para facilitar el acceso al empleo u ocupación productiva.

La presente evaluación al Pp se realizó con estricto apego a los Términos de Referencia de Procesos, emitidos por la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua, mediante un estudio de gabinete con base en las fuentes de información proporcionadas por los responsables de la operación del Pp y está estructurado conforme a cuatro temas de los cuales se mencionan los aspectos más relevantes a continuación:

I. Descripción del Programa.

El Pp es uno de los programas sociales de mayor relevancia, pues atiende objetivos y prioridades nacionales y estatales de impulsar el empleo de calidad e intermediar en el mercado laboral para favorecer la empleabilidad, la protección social y la ocupación productiva. Sin embargo, se carece de un diagnóstico propio al Pp, que considere el entorno estatal en el que el problema se desarrolla, que aporte elementos para la justificación empírica tales como estadísticas, estudios, resultados de encuestas, censos, registros entre otros, así como con la justificación teórica que sustente el tipo de intervención gubernamental, con distintos trabajos de investigación académica e institucional, que

contribuyan al análisis de las causas y efectos planteados. Adicionalmente, se detectó que la población objetivo no se encuentra focalizada adecuadamente, toda vez que la población atendida superó a la población objetivo, incluso a la población potencial establecida.

El Programa, se encuentra alineado al objetivo al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 “Promover el empleo de calidad”, y al Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 a la estrategia “Fomentar la igualdad de género en el sector laboral para que mujeres y hombres puedan acceder con justicia e igualdad al uso y beneficio de los mismos derechos”. En cuanto al Programa Sectorial, se alinea a la estrategia “Facilitar la incorporación a empleos formales de las y los buscadores de empleo, dando prioridad a los que menos tienen, menos saben y menos pueden”. Asimismo, buscar reducir las brechas de desigualdad de género en cada una de las acciones que realiza la Oficina del Servicio Nacional de Empleo Chihuahua y contribuir al empoderamiento económico de las mujeres”⁴.

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) por su parte, presenta áreas de oportunidad, pues no cuenta lógica vertical y horizontal. Esto, debido a que los componentes C02 Capacitación para el trabajo impartida en bécate, C03 Apoyos de fomento al autoempleo entregados y C04 Apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral, cuentan con una sola actividad, lo cual no especifica las principales acciones que se realizan para producir o entregar los componentes. Además, los medios de verificación únicamente indican la liga electrónica de la STPS de la federación, y no explican la ruta que se debe seguir para acceder a la información que permita reproducir el cálculo de los indicadores que se establecen en la MIR.

II. Descripción y Análisis de los Procesos.

Debido a que el Programa se encuentra normado por Reglas de Operación establecidas por federación, se encontró que los procesos que realiza son prácticamente los contemplados en el Modelo General de Procesos. Además, para la operación del Pp se cuenta con el apoyo técnico y la asesoría constante por parte de la federación y del estado,

⁴ Reporte de Alineación de los programas presupuestarios a la planeación estratégica 2018.

de tal manera que se cumple con los procesos que se establece en la normatividad que le aplica tanto federal como estatal.

Dentro de las áreas de oportunidad que se detectaron en este apartado, es que se carece de un Manual de Procesos específico del Programa, donde se establezcan las acciones que se desarrollan en el ámbito local, por los que se considera necesario realizarlo.

Los procesos que se realizan para la entrega de apoyos y servicios de Pp a sus beneficiarios, se encuentran clara y sólidamente establecidos en las Reglas de Operación que lo norman, así como en lineamientos y manuales que las complementan. De igual manera, el Pp cumple con los procesos que se establecen en la normatividad que le aplica tanto federal como estatal, sin embargo, existe una desarticulación en los tiempos que marca la federación y el ejecutivo del estado, pues cuando se inicia con el proceso de planeación, programación y presupuestación de Pp, no se cuenta aún con el monto de recursos que va a recibir el estado, ni con las RO, por lo que la información establecida en la MIR y POA no puede ser definitiva hasta que se publica el Presupuesto de Egresos de la Federación, se distribuyen los recursos de las entidades y se firman los convenios. Esta situación puede producir sesgos en el seguimiento y evaluación del Programa.

En cuanto a los trámites que deben de realizar tanto empleadores como buscadores de empleo, se observa que el llenado de los formatos para su registro en el Sistema del Servicio Nacional del Empleo es tardado, por lo que se considera necesario realizar las gestiones ante las instancias correspondientes a fin de implementar mecanismos y herramientas que permitan de agilizar el proceso.

Por su parte, el personal que opera el Pp, recibe capacitaciones y asesorías constantemente por parte de la federación a fin de que el Pp sea implementado de manera correcta, sin embargo, se detectó la necesidad de fortalecer la capacitación del personal que opera el Pp en la entidad en los siguientes temas: Calidad en el Servicio, Inteligencia emocional, Planificación y Organización, Tratar con usuarios difíciles, entre otros.

Es importante mencionar, que se cuenta con un Padrón de Beneficiarios que permite conocer quienes reciben los entregables del Pp, así como el tipo de apoyo y/o servicio que se otorgó a los beneficiarios. Los datos con los que cuenta la lista de beneficiarios, son el nombre, edad, genero, municipio y modalidad del apoyo o servicio que recibe, sin embargo, no cuenta con todos los datos que debe de contener de conformidad normatividad aplicable al Pp. Además, no se encontró un documento que especifique cuáles son los mecanismos para su depuración y actualización.

Por ultimo en este apartado, se determina que el Pp cuenta con un alto grado de consolidación operativa, pues alcanza 4.62 de un total de 5 puntos.

III. Valoración y Atributos de los Procesos.

Existe una adecuada coordinación entre involucrados tanto con la federación como en el estado. Además, la estructura operativa y los recursos financieros con los que opera el Pp, son con base a la suficiencia presupuestal con la que cuenta, sin embargo, como en la mayoría de los programas sociales, los recursos se consideran escasos, si se quiere alcanzar un mayor impacto y mejores resultados.

Resulta relevante señalar, que se aplican encuestas de satisfacción a los beneficiarios del Pp, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas. De igual manera, se cuenta con evidencia de muestras importantes de los resultados que arrojan la aplicación de las encuestas para medir la percepción de sus beneficiarios. Derivado del análisis de dichas muestras, se considera que en general la percepción de los beneficiarios respecto a los apoyos y/o servicios que el Pp otorga es muy buena.

En cuanto al presupuesto, se identificó que el ejercicio de los recursos fue 96% es decir el gasto fue de \$25,902,527.00 pesos. En términos generales la mayoría de los recursos se ejercieron en tiempo y forma para la entrega de los apoyos y los servicios del Pp. Adicionalmente, el índice de Costo-Efectividad del programa es de 2.5 lo que se considera rechazable de acuerdo a los términos de referencia correspondientes. Esto, debido a que la focalización de la población objetivo no se realizó de la manera pertinente, pues la población

atendida superó a la población objetivo en un 242%, es decir, con menos recursos se atendió a más del doble de la población programada lo que indica que no se realizó una adecuada planeación en este aspecto.

IV. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora.

Al Programa Servicio Estatal del Empleo, se le han realizado dos evaluaciones con anterioridad, la primera fue una evaluación externa Específica del Desempeño en el año 2016 para el Ejercicio Fiscal 2015, y la segunda evaluación en el año 2017 para el Ejercicio Fiscal 2016, en esta ocasión se trató de una evaluación interna del Consistencia y Resultados con Enfoque Social. Con base a los reportes de la dependencia para brindar el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que se derivaron de dichas evaluaciones, se observa que estos se han atendido oportunamente, sin embargo, la recomendación de contar con una estrategia de cobertura del Pp, se ha dado en las dos evaluaciones, pese a que este ASM de la primera evaluación se reportó al 100% de cumplimiento. Esta cuestión indica que el ASM no ha sido solventado de manera efectiva.

Glosario de términos y abreviaturas

APE. - Administración Pública Estatal.

APF. - Administración Pública Federal.

ASM. - Aspectos Susceptibles de Mejora.

CGSNE. - Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo.

DGPP. - Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

DSNECH. - Dirección del Servicio Nacional de Empleo Chihuahua.

IOCP. - Iniciativa de Ocupación por Cuenta Propia, es la actividad productiva lícita, viable y rentable, que realiza una persona o grupo de personas con el propósito de generar sus propias fuentes de trabajo.

MIR. - Matriz de Indicadores para Resultados.

MML. - Matriz de Marco Lógico.

OSNE. - Oficina del Servicio Nacional de Empleo, unidad administrativa o área, adscrita al gobierno de la entidad federativa, que se encarga de operar programas, servicios y estrategias en el marco del Servicio Nacional de Empleo.

PAE. - Programa de Apoyo al Empleo.

PbR. - Presupuesto basado en Resultados.

POA. - Programa Operativo Anual.

Pp. - Programa presupuestario.

RO. - Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo.

SED. - Sistema de Evaluación del Desempeño.

SEE. - Programa del Servicio Estatal del Empleo.

SNE. - Sistema Nacional de Empleo.

SFP. - Secretaría de la Función Pública.

SHCP. - Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SIAFF. - El Sistema Integral de Administración Financiera Federal de la Tesorería de la Federación.

SICOP. - El Sistema de Contabilidad y Presupuesto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SNE. - Servicio Nacional de Empleo.

SNCcH. - Sistema Nacional para la Cruzada contra el Hambre.

STPS. - Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

STPSE. - Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado.

TESOFE. - Tesorería de la Federación.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS

La presente evaluación tiene fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), así como otros ordenamientos federales. En el marco normativo estatal el artículo 5 de la Ley de Presupuesto de Egresos, Contabilidad Gubernamental y Gasto Público (LPECGG) establece que la programación, presupuestación, ejercicio, seguimiento, monitoreo y evaluación del gasto público se apegará a los lineamientos, directrices, estrategias y metas, con base en los principios de eficiencia, eficacia, economía, honradez, racionalidad, austeridad, control, rendición de cuentas, equidad de género y transparencia, de la administración de los recursos públicos, con la finalidad de satisfacer las necesidades que exija el desarrollo del estado. En este marco, el Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación adscrito a la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua, generó los términos de referencia (TdR) para las evaluaciones de procesos que se desarrollarán como parte del Programa Anual de Evaluación 2019 (PAE 2019) para el Estado de Chihuahua.

El Programa del Servicio Estatal del Empleo, fue incluido en el Programa Anual de Evaluación, 2019 para el Ejercicio Fiscal 2018. De conformidad con los Términos de Referencia de Procesos emitidos por la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua, el objetivo general y los objetivos específicos de este tipo de evaluación son los siguientes:

Objetivo General

El objetivo de la evaluación de procesos es realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa del Servicio Estatal del Empleo, con la finalidad de identificar fortalezas y debilidades, así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras en la ejecución de los procesos y la interrelación entre actores e instancias involucradas en la implementación del Pp.

Objetivos Específicos

1. Describir la gestión operativa del Pp mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo;
2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Pp, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo;
3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del propósito del Pp;
4. Analizar los hallazgos relevantes derivados de evaluaciones anteriores y si estos persisten o se han modificado;
5. Identificar las principales fortalezas y debilidades para generar recomendaciones orientadas a la instrumentación de mejoras en la ejecución de los procesos y la interrelación entre actores e instancias involucradas en su implementación;
6. Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Pp pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

“La Instancia Técnica Evaluadora reconoce que la información y documentación que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado de Chihuahua como entidad contratante proporcionó, así como los datos y resultados obtenidos de la prestación de los servicios de consultoría, son propiedad de la Dependencia y/o Entidad contratante, con el carácter confidencial y/o reservado en términos de la normatividad aplicable y las disposiciones del Contrato/Convenio. El monto que la Dependencia y/o Entidad pague a la Instancia Técnica Evaluadora en los términos del contrato de prestación de servicios que suscriban, incluye la titularidad de los derechos patrimoniales a favor del Ente Público contratante, referente a los entregables y demás que resulten derivados de los servicios en materia de la contratación, por lo que la Instancia Técnica Evaluadora no tendrá derecho a cobrar cantidad adicional por este concepto; en el entendido de que la metodología, herramientas y demás conocimientos que el propio consultor utilice para la prestación de los servicios, seguirán siendo propiedad de éste último. Ambas partes acuerdan que la transmisión de los derechos patrimoniales referida en el párrafo anterior, será ilimitada en cuanto a su temporalidad, en atención a la inversión requerida para la presente contratación”.

INTRODUCCIÓN

El Programa Federal de Apoyo al Empleo opera en la entidad mediante el Programa del Servicio Estatal de Empleo, a través del cual se otorgan ayudas y subsidios a la población, con el objeto de asegurar una aplicación eficiente, eficaz, equitativa y transparente de los recursos públicos, para alcanzar los objetivos y metas nacionales y estatales.

Con el Pp se busca ayudar a solucionar las dificultades que enfrentan la oferta y demanda de empleo para encontrarse en el mercado laboral, tales como: la falta de promoción de las vacantes disponibles para su ocupación; la insuficiencia de conocimientos, habilidades y destrezas laborales de quienes buscan empleo; la falta de recursos de éstos para buscar y colocarse en un puesto de trabajo, iniciar una actividad por cuenta propia, trasladarse a entidades federativas con oferta de empleos o adecuar sus habilidades laborales; falta de experiencia laboral en el caso de la población joven; o bien pertenecer al grupo poblacional de adultos mayores y personas con discapacidad. De esta manera, se otorga atención enfocada a las necesidades específicas de la población objetivo, la cual consiste en el otorgamiento de servicios de vinculación laboral, así como apoyos económicos para: fortalecer habilidades laborales; promover la ocupación por cuenta propia; facilitar la movilidad laboral, y procurar la colocación de repatriados.

De conformidad las RO del Programa de Apoyo al Empleo, este se compone de los siguientes subprogramas: servicios de vinculación laboral, bécate, fomento al autoempleo, movilidad laboral y repatriados trabajando, por medio de los cuales, con recursos públicos federales y estatales, se brindan diversos servicios o apoyos, como consejería para la vinculación laboral entre oferta y demanda de empleo, o apoyos económicos o en especie, para facilitar el acceso al empleo u ocupación productiva. Asimismo, con la finalidad de favorecer la incorporación de personas con discapacidad y adultos mayores al mercado de trabajo, la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo promueve la Estrategia Abriendo Espacios, como un elemento transversal del Programa de Apoyo al Empleo.

En este sentido el Programa Servicio Estatal del Empleo, responde en la entidad a los objetivos a nivel nacional del PAE, los cuales se enuncian a continuación:

Objetivo General:

Brindar atención a la población buscadora de empleo, mediante la prestación de servicios de vinculación laboral, apoyos económicos o en especie, con la finalidad de facilitar su colocación en un puesto de trabajo o actividad productiva.

Objetivos Específicos:

- a) Proporcionar información sobre las oportunidades de empleo que ofrecen los empleadores registrados en el SNE.
- b) Vincular a los solicitantes de empleo de acuerdo al perfil laboral requerido para cubrir las vacantes disponibles de los empleadores.
- c) Apoyar a solicitantes de empleo mediante su incorporación a cursos de capacitación de corto plazo para incrementar sus posibilidades de colocación en un puesto de trabajo.
- d) Apoyar a solicitantes de empleo interesados en trabajar por cuenta propia, mediante el otorgamiento de apoyos en especie y/o económicos para la creación de IOCP.
- e) Apoyar a los solicitantes de empleo, mediante el otorgamiento de recursos económicos, facilitando la movilidad laboral, para su vinculación a puestos de trabajo.
- f) Apoyar a repatriados, mediante el otorgamiento de recursos en especie y/o económicos, para facilitar el retorno a su lugar de origen o residencia y procurar su colocación en un empleo u ocupación productiva.

ESQUEMA METODOLÓGICO

Tema I. Descripción del Programa

Tabla Resumen de Programa Servicio Estatal del Empleo 2018

TEMA	VARIABLE	DATOS
Datos Generales	Clave del Pp.	2E01518
	Nombre del Pp.	Servicio Estatal del Empleo 2018
	Definición del Pp.	Hacer efectivo el derecho de toda persona a un trabajo digno y socialmente útil, coadyuvando en la creación de condiciones para la generación de empleos que permitan mejorar la calidad de vida de los chihuahuenses.
	Siglas en caso de aplicar.	SEE
	Año en que inició su operación.	Dentro de las fuentes de información proporcionadas, no se encontró evidencia del año de inicio de operación en la entidad.
	Nombre de la Dependencia y/o Entidad	108-Secretaria de Trabajo y Previsión Social
	Nombre del área responsable de la operación del Pp.	Dirección del Servicio Nacional de Empleo Chihuahua
Objetivos	Problemática o necesidad que pretende atender.	Las personas desocupadas el estado de Chihuahua.
	Objetivo general del Pp (Propósito).	Las personas desocupadas del estado de Chihuahua tienen igualdad de oportunidades de empleo formal.
	Principal Normatividad.	Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo, Manual de Operación del Sistema Estatal de Empleo que establece la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a Nivel Federal. A nivel estatal la Normatividad que rige al Programa es Ley Orgánica del Poder Ejecutivo de Chihuahua, corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social instrumentar el Servicio Estatal de Empleo.
	Eje del PND y PED con el que está Alineado.	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 – Eje 4 México Próspero. Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021- Eje 5 Gobierno Responsable

	Objetivo y/o Estrategia del PND y PED con el que está alineado.	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 – Objetivo Promover el empleo de calidad Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 - Estrategia Fomentar la igualdad de género en el sector laboral para que mujeres y hombres puedan acceder con justicia e igualdad al uso y beneficio de los mismos derechos.
Población potencial	Definición.	Personas desocupadas del estado de Chihuahua
	Unidad de medida.	Personas desocupadas del estado de Chihuahua
	Cuantificación.	50,233
Población objetivo	Definición.	Personas desocupadas del estado de Chihuahua
	Unidad de medida.	Personas desocupadas del estado de Chihuahua
	Cuantificación.	34,705
Población atendida	Definición.	Población atendida por el Programa
	Unidad de medida.	Población atendida por el Programa
	Cuantificación.	84,029
	Presupuesto autorizado (por fuente de financiamiento).	1110118 Recursos del Estado 2018: \$13,464,2333.00 2556318 Reasignaciones de Recursos Federales Secretaria de Trabajo y Previsión Social 2018: \$ 4,309,156.00
	Presupuesto modificado (por fuente de financiamiento).	1110118 Recursos del Estado 2018: \$16,100,826 1156318 Contraparte Estatal: \$ 6,270,959 1219118 Financiamiento Interno: \$ 1,169,330 1522418 Fondo de ISR Participable Sobre Servidores Públicos Estatales 2018: \$ 3,295,673
	Presupuesto ejercido (por fuente de financiamiento).	1110118 Recursos del Estado 2018: \$ 16,090,757 1156318 Contraparte Estatal: \$ 5,346,766 1219118 Financiamiento Interno: \$ 1,169,330 1522418 Fondo de ISR Participable Sobre Servidores Públicos Estatales 2018: \$ 3,295,673.00
Cobertura Geográfica	Municipios en las que opera el programa.	Aldama, Allende, Aquiles Serdán, Balleza, Bocoyna, Buenaventura, Camargo, Carichi, Coronado, La Cruz, Cuauhtémoc, Chihuahua, Delicias, Dr. Belisario Domínguez, Guachochi, Guadalupe y Calvo, Guerrero Hidalgo del Parral, Janos, Jiménez, Juárez, Julimes, López, Madera, Meoqui, Morelos, Nuevo Casas Grandes, Ojinaga, Práxedes G. Guerrero, Rosales, Rosario, San Francisco de Borja, San Francisco del Oro, Santa Bárbara, Santa Isabel, Satevó, Saucillo, El Tule.
Focalización	Unidad territorial del programa.	Estado de Chihuahua

2. Principales Actores que intervienen en el Programa.

Con base en lo que establece la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su artículo 40, fracción VII, corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, establecer y dirigir el Servicio Nacional de Empleo y vigilar su funcionamiento. A su vez la Ley Federal del Trabajo, establece que el Servicio Nacional de Empleo tiene entre otros objetivos: promover y diseñar mecanismos para el seguimiento a la colocación de los trabajadores, así como diseñar, conducir y evaluar programas específicos para generar oportunidades de empleo para jóvenes y grupos en situación vulnerable. En este marco la STPS, en coordinación con los gobiernos de las entidades federativas, instrumentan diversos servicios y programas de intermediación laboral en favor de la población buscadora de empleo y los empleadores.

En este contexto, la gestión y operación del Pp intervienen el Gobierno Federal mediante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, quien transfiere recursos a las entidades federativas mediante el Programa de Apoyo al Empleo, a cargo de la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo (CGSN), como responsable de presupuestar, coordinar la operación, y administrar los recursos federales destinados al mismo.

En el ámbito estatal, de acuerdo a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado, es el ente responsable de ejercer los recursos federales destinados al PAE, así como autorizar la acción en todos sus subprogramas, la organización, disponibilidad, resguardo, localización, integridad y conservación de los expedientes y soportes documentales que se generen con motivo de la operación y administración del PAE en la entidad.

La operación del Pp en la entidad corresponde a Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado de Chihuahua a través de la Dirección del Servicio Nacional de Empleo Chihuahua, la cual tiene por objeto promover y asegurar la adecuada y oportuna vinculación de la población objetivo del Servicio Nacional del Empleo con los requerimientos de mano de obra del aparato productivo, mediante la formulación de un programa anual de actividades y metas por cada uno de los subprogramas y proyectos del Pp. Para su operación la DSNECH se compone de las siguientes áreas:

- La Coordinación de Apoyos Financieros a la Capacitación, facilita a la población desempleada y/o subempleada de la entidad, al acceso de esquemas de apoyo que le permitan fortalecer sus capacidades productivas, a través de la concertación y desarrollo de acciones de capacitación para el trabajo.
- La Coordinación del Desarrollo Humano y Administración de Recursos, promueve el desarrollo del personal que labora en el SEE y administrar de manera transparente los recursos asignados al Pp.
- La Coordinación de Movilidad Laboral, coordina la operación de los distintos mecanismos de movilidad laboral con estricto apego a la normatividad vigente en la materia y promover, a través de acciones coordinadas con los concertadores empresariales, la captación y difusión de vacantes de movilidad laboral, para lograr la vinculación entre oferentes y buscadores de empleo.
- La Coordinación de Planeación e Información Ocupacional, realiza la planeación de las acciones del SEE y la su operación mediante la identificación, el análisis y el control de información sobre las características de los mercados de trabajo a nivel regional y estatal. Asimismo, diseñar, programar y llevar a cabo estrategias de promoción y difusión que den a conocer a la población objetivo los servicios y beneficios del Pp.
- La Coordinación de Supervisión, Contraloría Social y Asesoría Jurídica es responsable de garantizar de que en el ejercicio de los recursos asignados a al programa y proyectos del SEE, se apliquen los criterios de transparencia, honestidad y eficiencia que establece la normatividad vigente en la materia y la correcta salvaguarda de su documentación soporte, cumpliendo con las disposiciones de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, así como asesoría jurídica y legalmente al SEE en el cumplimiento de sus atribuciones.
- La Coordinación de vinculación Laboral, desarrolla las actividades necesarias para facilitar la vinculación entre oferentes y demandantes del mercado laboral, el fomento a la creación de proyectos de inversión productiva, al respaldo económico para la búsqueda del empleo, y/o de ser necesario canalizarlos a una capacitación

objetiva, especializada y orientada a cubrir necesidades de mano de obra que presenta el aparato productivo de la entidad.

Asimismo, para su operación el Pp cuenta con tres OSNE (Oficinas del Servicios Nacional del Empleo) en el estado de Chihuahua, ubicados en las siguientes ciudades: Chihuahua, Juárez e Hidalgo del Parral.

Tema II. Descripción y Análisis Procesos del Programa.

De conformidad a los Términos de Referencia correspondientes en este apartado se describen los procesos del Pp. En una primera parte se realiza una descripción y mapeo de los procesos identificados a partir de la normatividad federal y estatal, tomando en consideración además toda la información documental presentada para la evaluación por los operadores del Pp mediante un diagrama de flujo.

Para identificar los procesos se tomaron principalmente las Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo, así como todos los manuales y lineamientos federales que norman al Pp. En cuanto a la normatividad estatal se consideró la Ley de Presupuesto de Egresos, Contabilidad Gubernamental y Gasto Público del Gobierno del Estado de Chihuahua, los Lineamientos Generales de la Administración Pública Estatal para Regular los Procesos de Planeación, Programación y Presupuestación, los Lineamientos para el Ejercicio del Gasto Público del Gobierno del Estado de Chihuahua y demás normatividad que emite la Secretaría de Hacienda del estado y que aplican al Pp.

Procesos y subprocesos del Programa.

Los procesos identificados para llevar a cabo la operación del Pp, se describen de acuerdo al siguiente esquema.



1. Planeación, Programación y Presupuestación.

Fase del Proceso: Planeación, programación y presupuestación.

Instancia Responsable: STPSE.

Descripción: La coordinación institucional y la vinculación de operaciones para la operación del Pp en la entidad, se establece entre el Ejecutivo Federal por conducto de la STPS y el Gobierno del Estado de Chihuahua mediante la STPSE con la suscripción de un Convenio de Coordinación institucional. La coordinación de actividades entre los actores involucrados, así como las aportaciones federal y estatal para la operación del Pp en la entidad, quedan formalizadas en este Convenio en cuyo clausulado se establece el monto específico y destino de las aportaciones mencionadas y los compromisos de coordinación que asumen ambas partes para el cabal cumplimiento del programa, servicios y estrategias que la CGSNE implementa en el estado de Chihuahua.

En el marco del Convenio de Coordinación la STPS asigna recursos a las STPSE con el fin de proporcionar los apoyos económicos y/o en especie que se otorgan a través del Pp a los beneficiarios. Por su parte, el Gobierno del Estado de Chihuahua contribuye con

recursos del estado, los cuales son destinados a cubrir el funcionamiento y administración del Pp en la entidad. Cabe mencionar que se pueden establecer acciones de cooperación y coordinación con los sectores privado y social, o con otros órdenes de gobierno, para facilitar el desarrollo y operación Pp.

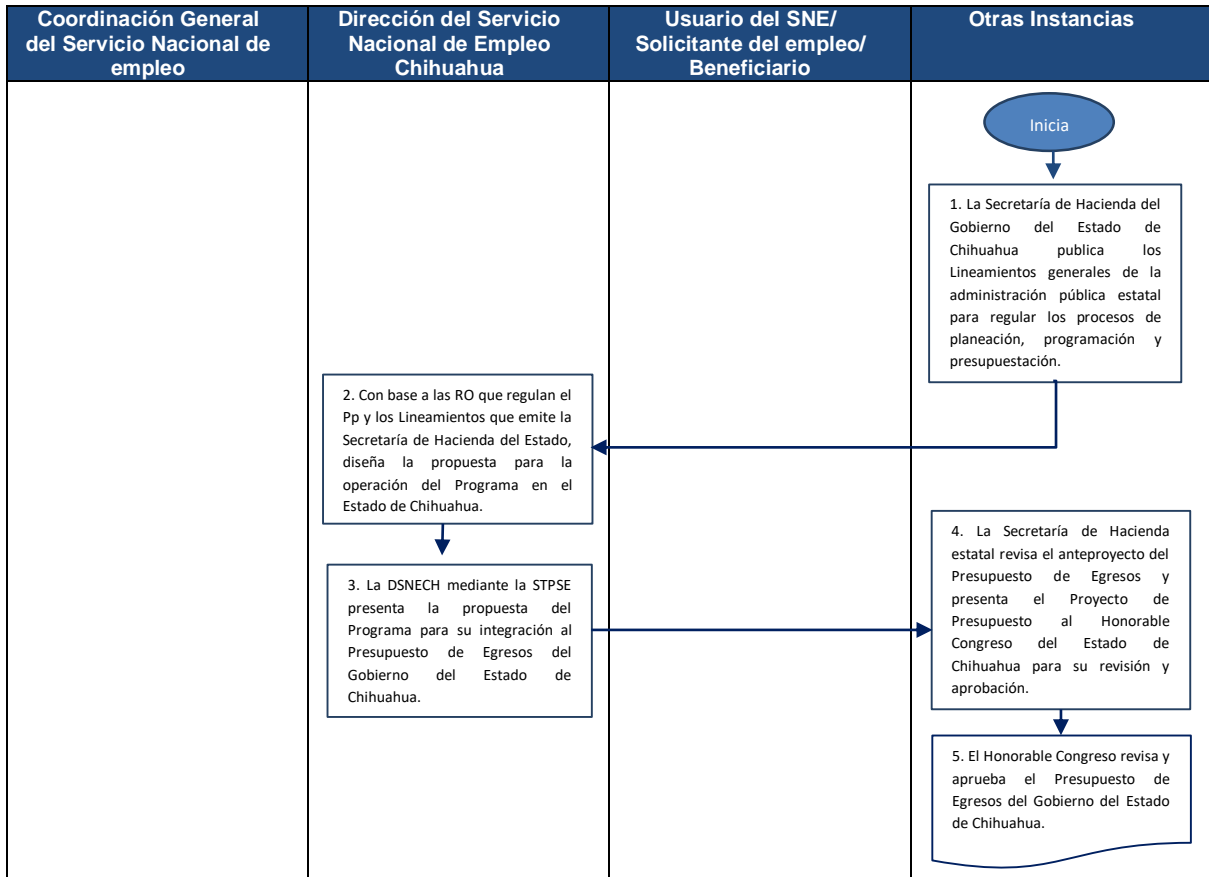
La ministración de los recursos se realiza a la cuenta bancaria concentradora contratada por la STPS para la recepción de los mismos, una vez que el Pp cumple con los requisitos establecidos en los Lineamientos para Administrar el Presupuesto de los Programas del Servicio Nacional de Empleo. Dicha ministración se lleva a cabo por medio del Sistema de Contabilidad y Presupuesto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y del Sistema Integral de Administración Financiera Federal de la Tesorería de la Federación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con base en la solicitud de recursos que el Pp realiza a la STPS de conformidad con los compromisos y las previsiones de gasto definidas para un periodo determinado.

La planeación, programación y presupuestación del Pp se realiza de conformidad a la normatividad estatal para la integración del Presupuesto de Egresos Gobierno del Estado de Chihuahua, lo cual, es llevado a cabo por la Secretaría de Hacienda del estado, quien es responsable de coordinar el proceso presupuestario con las dependencias y entidades de la APE. En este orden de ideas, al interior del ente público, la planeación, programación y presupuestación del Pp se realiza por el personal de la STPSE en coordinación de la DSNECH y demás áreas involucradas en conformidad con los Lineamientos Generales de la Administración Pública Estatal para Regular los Procesos de Planeación, Programación y Presupuestación. Cabe señalar que este proceso es previo a que la federación publique las RO y a la firma del Convenio de Coordinación entre el estado y la federación, por lo que la planeación, programación y presupuestación del Pp se realiza con información de ejercicios fiscales anteriores.

Esquema de planeación, programación y presupuestación.

ETAPA	ACTIVIDAD	MEDIO	RESPONSABLE DEL PROCESO
Planeación	Nombramiento enlaces para PbR y Presupuesto	Oficio	STPSE
	Definición y captura Misión y Visión	Sistema Hacendario PbR/SED	
	Solicitud de alta de Pp		
	Registro de alta de Pp		
	Captura Árbol Problema, objetivos y MML		
	Alineación de Pp a los objetivos del PED, PND, Programas Mediano Plazo y ODS		
Programación	Captura de MIR	Sistema Hacendario PbR/SED	STPSE
	Captura de POA		
	Apoyo y asesoría en elaboración de elementos programáticos y presupuestales (Capacitación)	Talleres y mesas de trabajo	Secretaría de Hacienda del Estado
Presupuestación	Captura Anteproyecto Presupuesto Gasto Corriente		STPSE
	Captura de plantilla burócrata en sistema		STPSE
	Revisión Anteproyecto de Presupuesto		Secretaría de Hacienda del Estado
	Presentación a Congreso de Proyecto de Presupuesto de Egresos		Secretaría de Hacienda del Estado

Diagrama de Flujo del Proceso de Planeación, Programación y Presupuestación.



Análisis del Proceso

Límites del proceso y su articulación con otros: La gestión pública estatal se basa en el modelo de Gestión para Resultados, la cual utiliza la herramienta de la Metodología de Marco Lógico para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de los programas y proyectos a fin de orientar los hobjetivos de los Pp hacia grupos beneficiarios, así como la participación y la comunicación entre los actores interesados en dicho proceso. En este sentido, la fase de planeación, programación y presupuestación inicia con el nombramiento enlaces para llevar a cabo del proceso de PbR y presupuesto al interior de la dependencia y culmina con la realización del costeo del Pp y la presentación a la Secretaría de Hacienda del anteproyecto de presupuesto del Pp, para su integración al Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Chihuahua. Una vez aprobado el Presupuesto de Egresos por el Congreso del Estado, la etapa se articula con la del proceso de ejecución del Pp al inicio del ejercicio fiscal.

Insumos y recursos

- a) Tiempo:** Los procesos se cumplieron en el tiempo establecido de acuerdo con la normatividad estatal, sin embargo, existe una desarticulación con los tiempos en los que le federación emite las RO que regulan al Pp, ya que estas se publican al inicio ejercicio fiscal, y a su vez el inicio del proceso presupuestario a nivel estatal da inicio en agosto del año anterior, lo cual puede producir sesgos en los objetivos y metas establecidas.
- b) Personal:** No se encontró evidencia de que el personal con el que cuenta la STPSE para desarrollar esta fase no sea el suficiente, por lo que se considera adecuado. Cabe señalar, que se designa a una persona para llevar a cabo el proceso al interior de la dependencia, sin embargo, este enlace es responsable de involucrar a las diversas áreas implicadas en la operación del Pp tanto al equipo de trabajo de la STPSE como la CSNECH. Para este proceso la Secretaría de Hacienda estatal realiza cursos de capacitación, talleres, mesas de trabajo y brinda asesorías al personal responsable de realizar esta fase al interior de las dependencias y entidades.
- c) Recursos financieros:** No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
- d) Infraestructura** No se encontró evidencia de que la infraestructura para realizar esta fase no sean la suficientes, por lo que se considera que la infraestructura con la que cuenta la STPSE para llevar a cabo este proceso fue el adecuada.

Productos: Los productos que se derivan de este proceso comprende todo el diseño del Pp, desde el planteamiento del problema, árbol del problema, árbol de objetivos, focalización de la población objetivos, la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, Programa Operativo Anual, establecimiento y calendarización de metas, así como las asignaciones presupuestales en las actividades de la MIR, para finalmente concluir en la publicación del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Chihuahua en el periódico oficial del estado. Se considera que los productos son los necesarios para iniciar el proceso subsecuente que es la ejecución del Pp.

Sistemas de información: El proceso de planeación se consolida en el Sistema Hacendario PbR/SED, el cual es de gran utilidad a fin de capturar la información del Pp, así como para monitorear el seguimiento y ejecución del mismo.

Coordinación de actores: A partir de la evidencia documental e indagación con los responsables del Programa, se considera que los mecanismos de coordinación para realizar este proceso entre la Secretaría de Hacienda del estado y el personal de la STPSE es adecuado. Además, para la realización de esta etapa, se cuenta con el apoyo y la asesoría de la federación.

Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla: La planeación, programación y presupuestación en el ámbito estatal que constituye en el proceso PbR/SED, sin embargo, cuando se inicia con este proceso, no se cuenta aún con el monto de recursos que va a recibir el estado, ni con las RO, por lo que la información establecida en la MIR y POA no puede ser definitiva hasta que se publica el Presupuesto de Egresos de la Federación, se distribuyen los recursos de las entidades y se firman los convenios, por lo que esta desarticulación en los tiempos puede producir sesgos en el seguimiento y evaluación del Programa, así como en los resultados del mismo.

Características relacionadas con la importancia estratégica del proceso: Este proceso es de suma importancia estratégica para obtener mejores resultados del Pp, ya que sienta las bases tanto para la evaluación como para la operación y el ejercicio de los recursos.

Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa: no aplica para esta etapa.

2. Difusión.

Nombre del Proceso: Difusión.

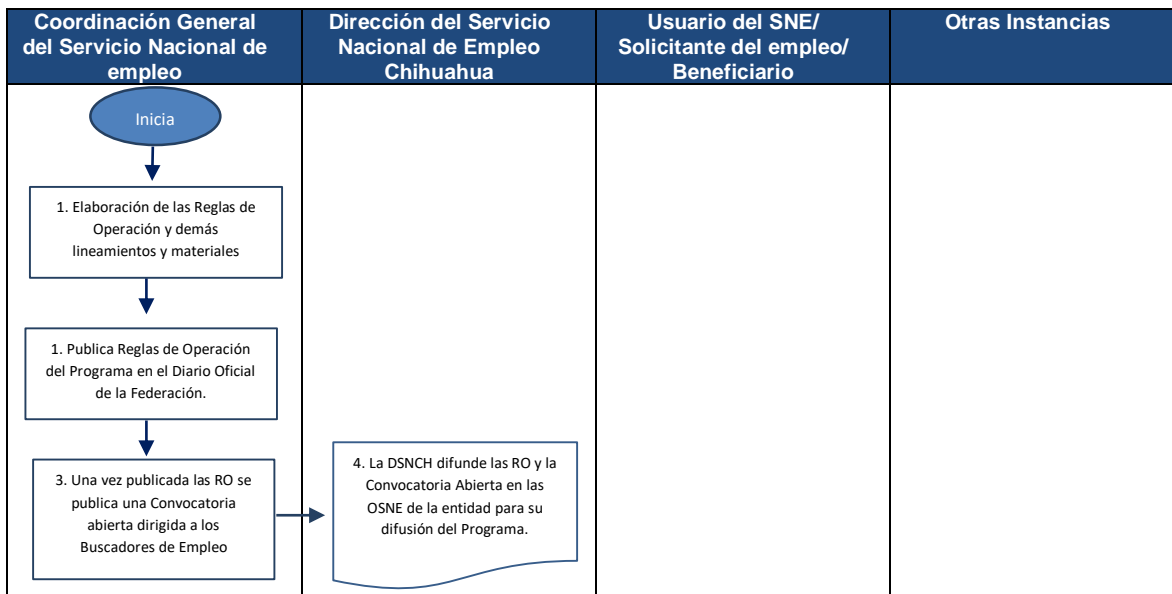
Fase del proceso presupuestario: Ejercicio.

Instancias responsables del proceso: STPS, STPSE, DSNECH y OSNE en el estado.

Descripción del proceso: La STPS difunde a través del Diario Oficial de la Federación las Reglas de Operación del Programa Apoyo al Empleo; la CGSNE emite los demás documentos normativos del PAE, así como los materiales de apoyo y los difunde a través de su portal de internet. Una vez, publicadas las RO que regulan al Pp los apoyos y servicios que otorga se proporcionan de acuerdo a la demanda, en virtud de ello, la STPS mediante la CGSNE publica una convocatoria abierta para los buscadores de empleo. A nivel estatal, la STPSE y la DNECH difunden en las OSNE de la entidad las RO y la

convocatoria, además se da a conocer en los medios de comunicación locales para fomentar la participación de la población objetivo; esta convocatoria se publica de manera permanentemente en un lugar visible en todas las OSNE del estado.

Diagrama de Flujo del Proceso de Difusión.



Análisis del Proceso

Límites del proceso y su articulación con otros: Al inicio del ejercicio fiscal la STPS publica a nivel nacional las RO del PAE y una convocatoria abierta. La STPSE y las OSNE de la entidad dentro los primeros 30 días hábiles del ejercicio fiscal debe de dar a conocer la convocatoria abierta dirigida a los beneficiarios de Pp, la cual se publica de manera permanente durante todo del ejercicio fiscal; además, la STPSE difunde mediante la página de internet <https://www.stpschihuahua.com/empleo> los apoyos y servicios que otorga el Pp, así como las características de estos y los requisitos para obtenerlos. El proceso de Difusión se articula a su inicio con del proceso de planeación, programación y presupuestación, y al final con la solicitud de apoyos o servicios. El proceso es elemental, pues para que el Pp sea exitoso se deben conocer bien las características de los apoyos y servicios, así como y los requisitos para obtenerlos.

Insumos y recursos

- a) **Tiempo:** Las RO que indican como debe de ser operado el Pp, así como la convocatoria abierta dirigida a los buscadores de empleo, se da a conocer al inicio del año, y eso se hace manera permanente durante todo el ejercicio fiscal, lo cual se considera adecuado.
- b) **Personal:** No se encontró evidencia de que el personal para realizar este proceso, no sea el suficiente; además, se cuenta con el apoyo y la difusión a nivel nacional parte de la federación.
- c) **Recursos financieros:** No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
- d) **Infraestructura:** Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares los apoyos y servicios que ofrece Pp.
- e) **Productos:** Las campañas publicitarias, la difusión de la convocatoria, así como la promoción permanente en las páginas de internet a nivel nacional y estatal, y la publicidad en redes sociales sirve de insumo para los procesos subsecuentes dado que se da a conocer la manera en que se debe operar el Pp y los instrumentos para ello.

Sistemas de información: Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores, se considera que el proceso de difusión no aplica para esta fase.

Coordinación de actores: Se observa que existe una adecuada coordinación y comunicación directa con la CGSNE así como con otras OSNE a nivel estatal y nacional, además, se realizan reuniones entre los actores involucrados de manera continua.

Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla: El proceso es relevante y pertinente, aunque se trate de un programa federal que ha operado por varios años, es necesario que a nivel estatal se dé mayor énfasis a la difusión del Pp sobre todo a las comunidades más remotas y marginadas en el estado de Chihuahua.

Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso: La importancia estratégica del proceso reside en que la difusión de la información entre todos los involucrados en operar el Pp así como a la población a la que está dirigido, lo cual se considera fundamental para que el Programa sea exitoso, y de esta manera se logren los objetivos del Programa a nivel estatal como nacional, así como la contribución a los objetivos de la planeación nacional, estatal y sectorial a los cuales se encuentra vinculado.

La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa: Se aplican encuestas de satisfacción para esta y las demás etapas, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas. La información que se deriva de las encuestas se procesa y se elabora un reporte que contiene el análisis de resultados y medidas que implementa el SNE para mejorar el servicio, estos reportes son enviados a la CGSNE.

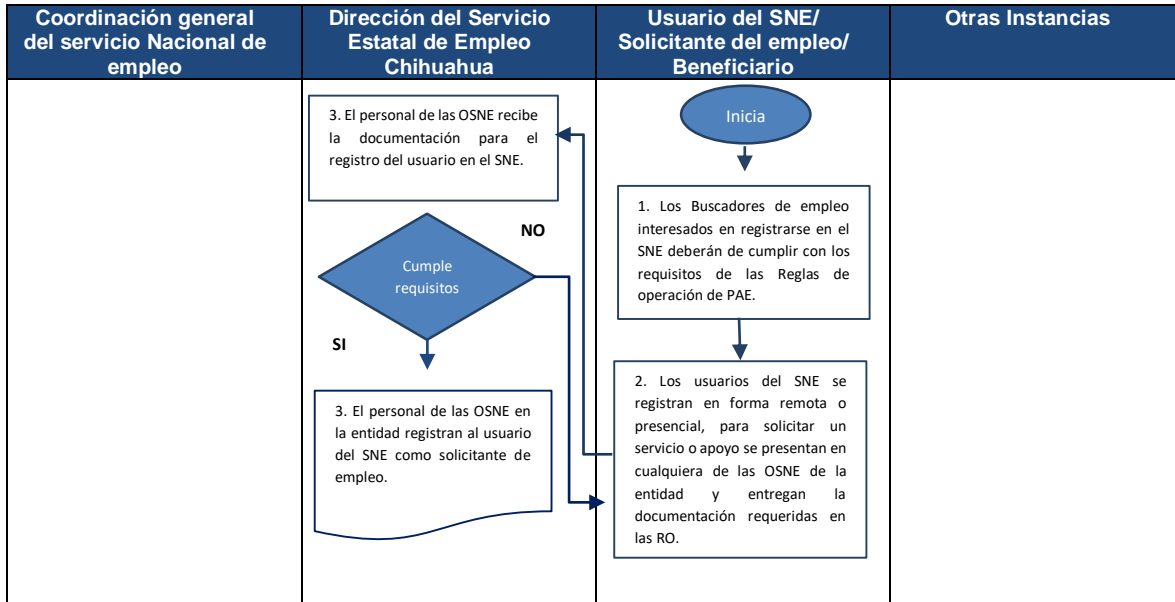
3. Solicitud de apoyos y/o servicios.

Fase del proceso presupuestario: Ejercicio.

Instancia responsable del proceso: DSNECH, OSNE del estado.

Descripción: Para ser elegible de recibir los apoyos del Pp, el buscador de empleo deberá realizar el trámite “Apoyos para la búsqueda de empleo” y en su caso, ser entrevistado por personal de la OSNE o postularse a un empleo en línea, cumplir con los requisitos y documentación establecidos en las RO, en función de la intervención que requiera. Dicho trámite incluye el registro, selección y resolución.

Diagrama de Flujo del Proceso de Solicitud de apoyo o servicios que ofrece el Pp.



Análisis del Procesos

Límites del proceso y su articulación con otros: No existe fecha límite para solicitar los apoyos y servicios que el Pp ofrece, los interesados deberán de realizar su registro en el SNE. Este proceso inicia cuando el solicitante de empleo acude a las OSNE de la entidad con los requisitos señalados en las RO. El proceso termina cuando el personal de las OSNE registran al solicitante de empleo en el subprograma correspondiente. El proceso se articula al inicio con el proceso de difusión y con el proceso de selección de beneficiarios, ya que una vez que los interesados conocen las características del Pp, acuden a las OSNE en la entidad con los requisitos establecidos en las RO a registrarse para obtener los apoyos y servicios del Pp. Una vez que el solicitante de empleo cumpla con los requisitos y documentación establecidos y con base en la disposición presupuestal, se pasa el proceso subsecuente que es del selección de beneficiarios.

Insumos y recursos

- a) **Tiempo:** Se encontró que es necesario implementar herramientas y mecanismos que permitan agilizar el proceso y el tiempo que dedican los solicitantes de empleo en llenar los formatos para acceder a los apoyos.
- b) **Personal:** Con base en las encuestas aplicadas al personal que opera el Pp en las distintas áreas, se detectó que el personal se encuentra preparado, mas no es

suficiente, además se identificó la necesidad de fortalecer capacitaciones en los siguientes temas: Calidad en el servicio, inteligencia emocional, planificación y organización, tratar con usuarios difíciles e Identificar a buscadores de empleo aptos para cada vacante.

- c) Recursos financieros:** No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
- d) Infraestructura:** Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares los apoyos y servicios que ofrece Pp.

Productos: El registro de los solicitantes de empleo en el sistema del SNE.

Sistemas de información: Se cuenta con el sistema del SNE, el cual es funcional, pero presenta fallas de manera cotidiana, sin embargo, como se trata de un sistema federal, esta fuera del alcance de los operadores del Pp mejorarlo.

Coordinación de actores: La coordinación entre los actores involucrados en este proceso son la CGSNE, DSNECH y las OSNE en la entidad, la cual es adecuada para la implementación del proceso.

Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla: La pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla se considera adecuado.

Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso: Este proceso se considera elemental para que los procesos subsecuentes del Pp sean exitoso, y de esta manera se logren los objetivos del Programa a nivel estatal como nacional, así como la contribución a los objetivos de la planeación nacional, estatal y sectorial a los cuales se encuentra alineado.

La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa: Se aplican encuestas de satisfacción, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas. La información que se deriva de las encuestas se procesa y se elabora un

reporte que contiene el análisis de resultados y medidas que implementa el SNE para mejorar el servicio, estos reportes son enviados a la CGSNE.

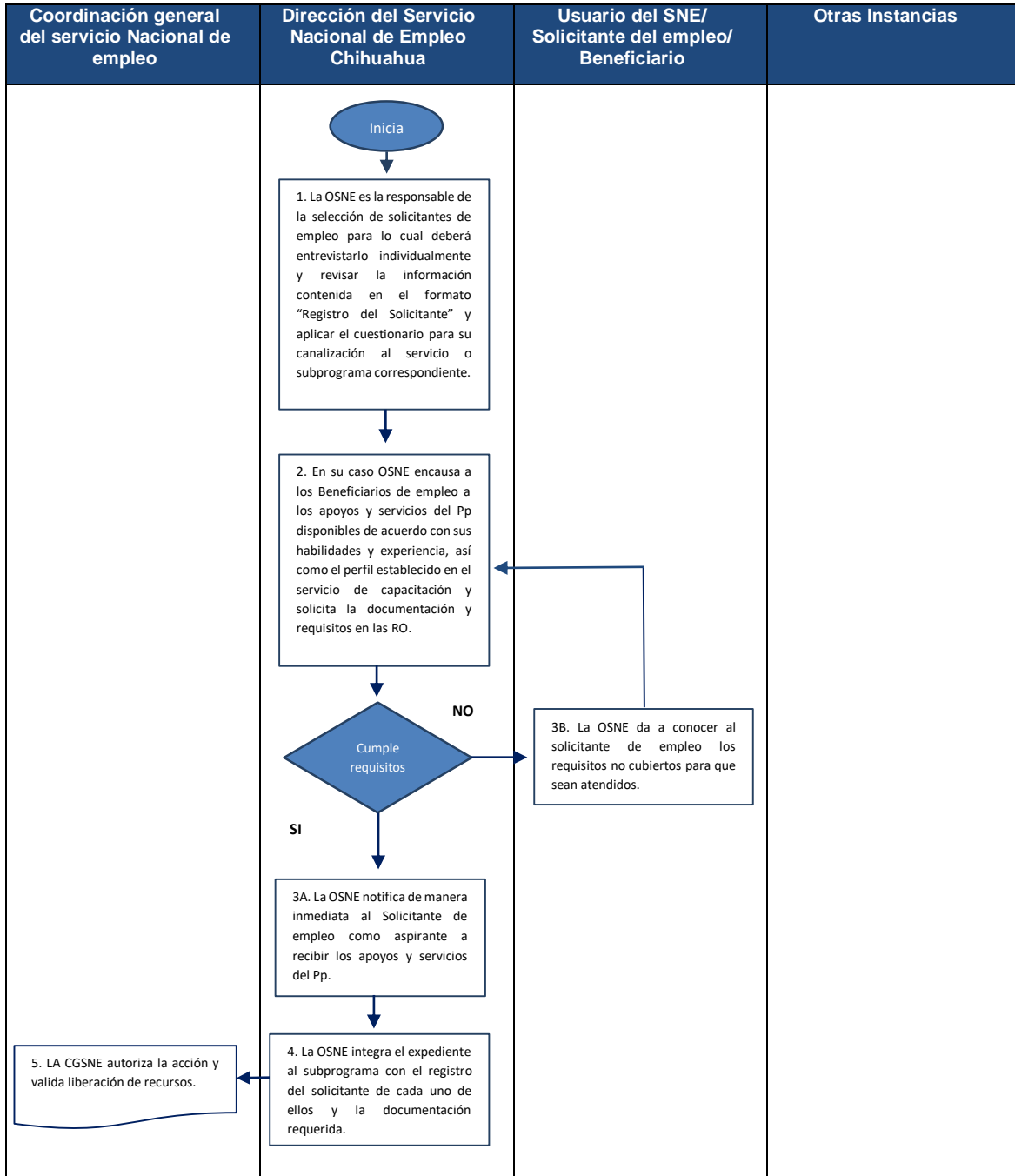
4. Selección de Beneficiarios.

Fase del proceso presupuestario: Ejercicio.

Instancia responsable del proceso: CGSNE, DSNECH y OSNE del estado.

Descripción: El solicitante de empleo es atendido mediante los Servicios de Vinculación Laboral de las OSNE que posibilitan la colocación y, en su caso es entrevistado de manera personal para determinar su envío como candidato a cubrir alguna vacante disponible de acuerdo a su perfil o bien, su canalización a alguno apoyos o servicios del Pp. Para facilitar la atención del solicitante de empleo. El solicitante de empleo que reúne los requisitos y la documentación señalados en las RO que regulan el Pp, se denomina solicitante de empleo canalizado y para el caso de los Servicios de Vinculación Laboral, recibe de manera inmediata la información para su envío y/o postulación en línea, según sea el caso, a las vacantes acordes a su perfil. En caso de resultar elegible para recibir los apoyos económicos de algún componente o subprograma, el solicitante de empleo es canalizado, previo cumplimiento de los requisitos y documentación en las RO, se considera como solicitante de empleo seleccionado, y se le informa de manera inmediata su aceptación en el subprograma que corresponda, de lo cual queda constancia en el “Registro del solicitante”. Sólo en el caso del subprograma fomento al autoempleo, la resolución no es inmediata, en virtud de que depende de la resolución del Comité Interno de Evaluación. El solicitante de empleo seleccionado a algún subprograma queda registrado como tal en el sistema mediante la captura en éste, de los datos contenidos en el formato “Registro del Solicitante”.

Diagrama de flujo Proceso de Selección de Beneficiarios.



Análisis del proceso

Límites del proceso y su articulación con otros:

Este proceso es subsecuente a la de Solicitud de apoyos o servicios que ofrece el Pp. La OSNE es la responsable de la selección de solicitantes de empleo previo a entrevistarlos individualmente y revisar la información contenida en el formato “Registro del Solicitante” y aplicar el cuestionario para su canalización al servicio o subprograma correspondiente. Una vez que el solicitante de empleo cumple con los requisitos y documentación establecidos y con base en la disposición presupuestal se integra el expediente al subprograma correspondiente con el registro del solicitante y la documentación requerida. La CGSNE autoriza la acción y valida liberación de recursos para pasar al proceso subsecuente que es la producción de apoyos y servicios del Pp.

Insumos y recursos

- a) **Tiempo:** No se encontró evidencia de que el tiempo para realizar este proceso no sea adecuado, así de que se considera óptimo.
- b) **Personal:** Con base en las encuestas aplicadas al personal que opera el Pp en las distintas áreas, se detectó que el personal se encuentra preparado, mas no es suficiente. Además, el personal recibe capacitación y asesoría de la CGSNE, sin embargo, se identificó la necesidad de fortalecer capacitaciones en los siguientes temas: Calidad en el servicio, inteligencia emocional, planificación y organización, tratar con usuarios difíciles e identificar a buscadores de empleo aptos para cada vacante.
- c) **Recursos financieros:** No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
- d) **Infraestructura:** Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares los apoyos y servicios que ofrece Pp.

Productos: Revisión de la documentación presentada, entrevistas a los buscadores de empleo y su canalización al subprograma correspondiente.

Sistemas de información: Se cuenta con el sistema del SNE, el cual es funcional, pero presenta fallas de manera cotidiana, sin embargo, como se trata de un sistema federal, esta fuera del alcance de los operadores del Pp mejorarlo.

Coordinación de actores: Los actores involucrados en este proceso son la CGSNE, DSNECH y las OSNE en la entidad, así como las áreas de los subprogramas correspondientes, la coordinación entre estos actores para la implementación del proceso se considera óptima.

Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla: La pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla se considera adecuado.

Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso: Este proceso se considera elemental para que los procesos subsecuentes del Pp sean exitosos, y de esta manera se logren los objetivos del Programa a nivel estatal como nacional, así como la contribución a los objetivos de la planeación nacional, estatal y sectorial a los cuales se encuentra alineado.

La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa: Se aplican encuestas de satisfacción, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas. La información que se deriva de las encuestas se procesa y se elabora un reporte que contiene el análisis de resultados y medidas que implementa el SNE para mejorar el servicio, estos reportes son enviados a la CGSNE.

5. Producción de bienes y/o servicios.

Fase del proceso presupuestario: Ejercicio.

Instancia responsable del proceso: DSNECH, OSNE del estado.

Descripción: En el marco del Convenio de Coordinación, la STPS y el ejecutivo estatal asignan recursos al Pp para que operen los OSNE en la entidad. Para acceder a los recursos durante la ejecución del Programa se realizan los trámites ante las instancias correspondientes según sea el caso del subprograma, a fin de proporcionar los apoyos económicos y/o en especie que se brindan, tales como beca y ayuda de transporte que se entregan a los participantes de los cursos, así como el pago de instructores, Instructor monitor, material de capacitación, servicios de capacitación; los bienes que se entregan mediante el componente fomento al autoempleo; los apoyos económicos que se entregan

a los participantes de movilidad laboral, así como los correspondientes a la organización, promoción, difusión, acondicionamiento físico de locales, infraestructura de cómputo y alquiler de instalaciones para llevar a cabo los eventos de ferias de empleo.

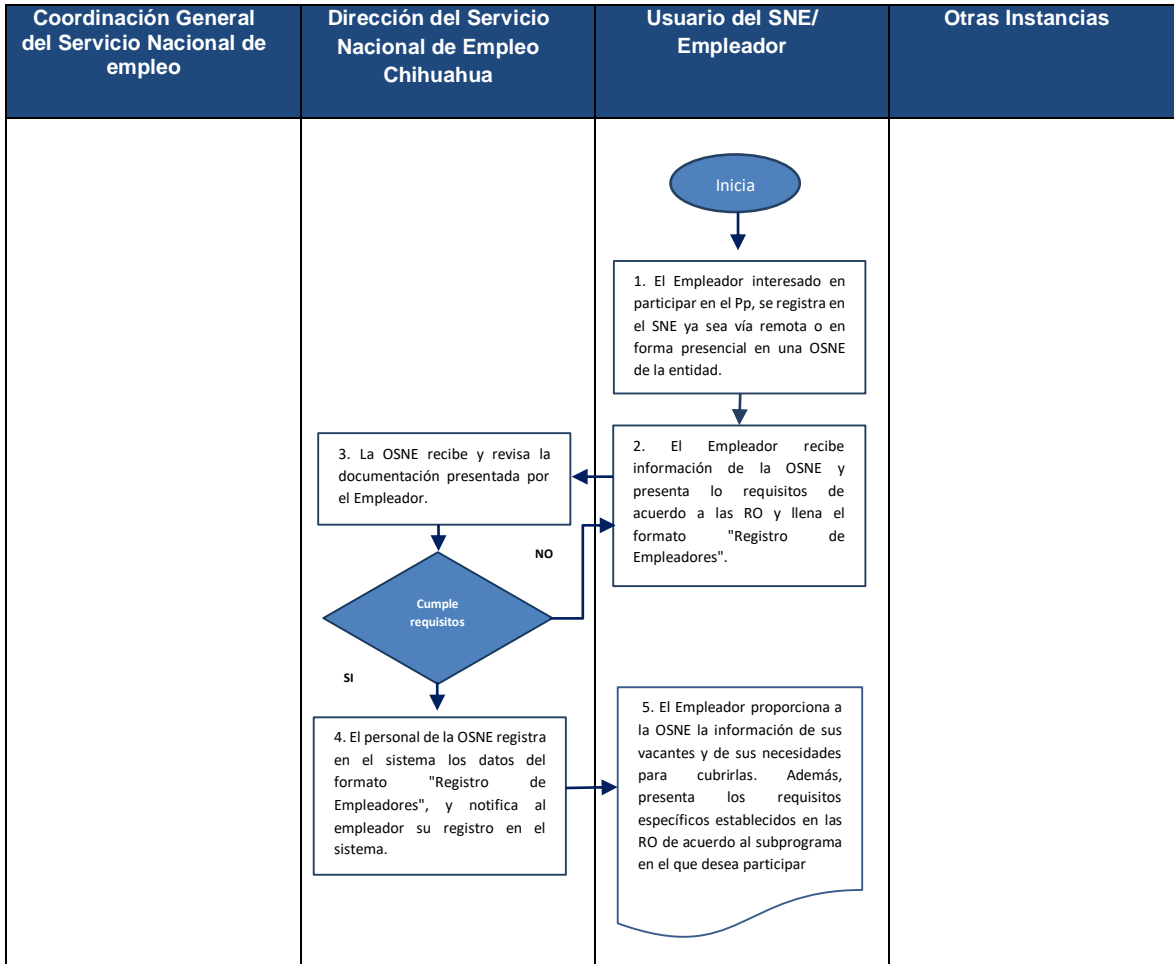
De igual manera y para lograr los objetivos del Pp, se requiere de la participación de distintos actores del mercado laboral, en particular de los empleadores quienes solicitan personal en una actividad o puesto específico y están en disponibilidad de proporcionar a la OSNE sus vacantes, con la finalidad de que ésta les envíe solicitantes de empleo para ocuparlas como resultado de un proceso de capacitación concertado con la OSNE.

La OSNE pone a disposición de los empleadores la información y características de los apoyos y servicios de vinculación laboral, bécate, movilidad laboral y repatriados trabajando, a fin de que puedan elegir la opción que, a la par de disminuir sus costos, responda a sus necesidades de reclutamiento, selección y contratación de personal. En este sentido, los empleadores interesados pueden solicitar visitas de promoción y/o asesoría ante cualquier OSNE de la entidad.

Para participar en el Pp, los empleadores se deben registrar en el sistema del SNE, para lo cual realizan el trámite denominado "Registro de Empleadores ante el SNE", esto se puede hacer vía remota acceder al portal del empleo www.empleo.gob.mx, o bien llamando al SNE. El registro también se puede realizar de manera presencial, acudiendo a las OSNE de la entidad ya sea el empleador o mediante un representante o apoderado legal. El registro presencial se realiza llenando los formatos y cubriendo los requisitos señalados en las RO del PAE. Una vez registrado en el SNE, el empleador proporciona a la OSNE la información de sus vacantes y de sus necesidades para cubrir las.

Diagrama de flujo del Proceso Producción de bienes y/o servicios.

Cabe señalar, que para acceder a los recursos para los apoyos y servicios que se otorgan a los beneficiarios del Pp durante su ejecución, se realizan los trámites ante la Secretaría de Hacienda e instancias correspondientes según sea el caso del subprograma que se trate, en cuanto a la concertación empresarial el proceso es el siguiente:



Análisis del Proceso

Límites del proceso y su articulación con otros: De conformidad con las RO los empleadores se registran en el Sistema Nacional del Empleo, así mismo, presentan los requisitos generales y específicos de conformidad al subprograma en el que deseen participar. El proceso termina cuando la OSNE registra al empleador en el sistema y recibe información de sus vacantes y de sus necesidades para cubrirlas, este proceso se articula al inicio con la selección de beneficiarios y de difusión Pp pues ahí donde los empleadores

conocen del Programa sus apoyos y servicios, así como requisitos para participar. A este proceso le precede del de la entrega de apoyos o servicios lo cuales en su mayoría se brindan a los buscadores de empleo en virtud de las vacantes requeridas por los empleadores.

Insumos y recursos

- a) Tiempo:** Se encontró que es necesario implementar herramientas y mecanismos que permitan agilizar el proceso, toda vez que los trámites que se realizan ante la Secretaría de Hacienda del estado para el pago de los recursos es tardado, de igual manera el tiempo que dedican los solicitantes de empleo en llenar los formatos para acceder a los apoyos.
- b) Personal:** El personal se encuentra preparado, mas no es suficiente, además se identificó la necesidad de fortalecer capacitaciones en los siguientes temas: Calidad en el servicio, inteligencia emocional, planificación y organización, tratar con usuarios difíciles, entre otros.
- c) Recursos financieros:** No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
- d) Infraestructura:** Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares los apoyos y servicios que ofrece Pp.
- e) Productos:** El registro de los empleadores en el sistema del SNE, detección de vacantes y necesidades de capacitación.

Sistemas de información: Se cuenta con el sistema del SNE, el cual es funcional, pero presenta fallas de manera cotidiana, sin embargo, debido a que es un sistema federal para la aplicación del PAE, esta fuera del alcance los operadores del Pp solventar esta situación.

Coordinación de actores: Se observa que existe una adecuada coordinación y comunicación directa de los empleadores con el personal de las OSNE, así como DSNECH y la CGSNE.

Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla:

El proceso es fundamental para la operación y éxito del Pp. Sin embargo, se observa que es necesario implementar mecanismos a fin de agilizar el proceso.

Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso: La importancia estratégica del proceso reside lograr la adecuada vinculación entre los empleadores con la población objetivo del Pp, lo cual se considera fundamental para que el Pp sea exitoso, y de esta manera, se logren los objetivos del Programa a nivel estatal como nacional, así como la contribución a los objetivos de la planeación nacional, estatal y sectorial a los cuales se encuentra vinculado.

La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa: Se aplican encuestas de satisfacción, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas. La información que se deriva de las encuestas se procesa y se elabora un reporte que contiene el análisis de resultados y medidas que implementa el SNE para mejorar el servicio, estos reportes son enviados a la CGSNE.

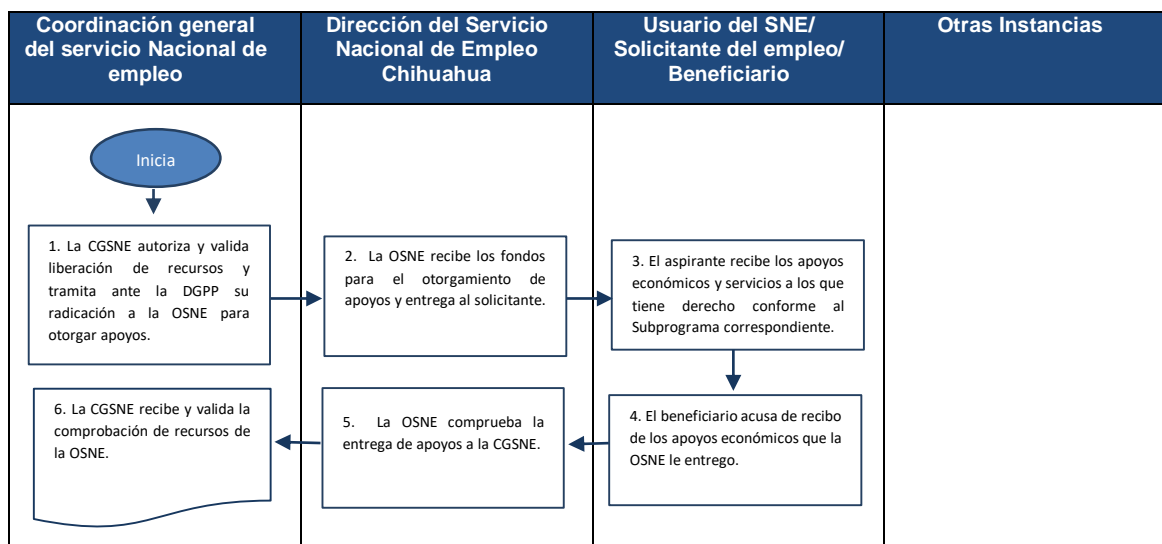
6. Entrega de apoyos o servicios.

Fase del Procesos: Operación.

Instancia Responsable: CGSNE, DSNECH, OSNE de la entidad.

Descripción: Los beneficiarios del Pp reciben servicios de información y vinculación con empleadores, así como apoyos económicos y/o en especie provenientes de recursos públicos tanto federales como estatales. Los apoyos económicos en ningún caso se otorgan en efectivo, sino mediante medios electrónicos bancarios o excepcionalmente en cheque, cuando no existan condiciones para hacerlo por tales medios. En el caso de apoyos económicos, los importes se otorgan de manera igualitaria entre mujeres y hombres y con base en los parámetros que establecen las RO. El Pp opera en función de la demanda de solicitantes de empleo, en este sentido, de existir más solicitudes que el número de apoyos económicos disponibles, éstas se resuelven en el orden en que se presenten, siempre y cuando exista disponibilidad presupuestal y se cubran los requisitos y documentación señalados. La entrega de los apoyos y servicios que el Pp brinda a sus beneficiarios son gratuitos y se conforman por los cuatro componentes del Pp (subprogramas).

Diagrama de flujo Proceso de Entrega de apoyos o servicios.



Análisis del Proceso

Límites del proceso y su articulación con otros: Los usuarios del Pp interesados en recibir este servicio y sus apoyos llaman o acuden a alguna de las OSNE en la entidad a fin en registrarse en el SNE, los buscadores de empleo que cumplen con los requisitos de las RO, reciben los apoyos. En este proceso se involucran, la CGSNE, DSNECH, las diferentes OSNE en la entidad, y las áreas de fomento al autoempleo, movilidad laboral y vinculación laboral mediante el portal de empleo, bolsa de trabajo, ferias del empleo, talleres para buscadores de empleo, abriendo espacios y los centros de intermediación.

Insumos y recursos

- a) **Tiempo:** El tiempo en que se realiza el proceso depende de apoyo o servicio que se brinde a los beneficiarios del Pp, en el caso de los cursos de capacitación, estos pueden variar de uno a dos meses y se considera adecuado y acorde a lo planificado.
- b) **Personal:** Con base en las encuestas aplicadas al personal que opera el Pp en las distintas áreas, se detectó que el personal se encuentra preparado, mas no es suficiente. Además, se identificó la necesidad de fortalecer capacitaciones en los siguientes temas: Calidad en el servicio, inteligencia emocional, planificación y organización, tratar con usuarios difíciles, entre otros.

- c) **Recursos financieros:** No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
- d) **Infraestructura:** Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares los apoyos y servicios que ofrece Pp.
- e) **Productos:** Los productos son el empleo o autoempleo y es necesario para que los beneficiarios logren obtener un trabajo digno y remunerado.

Sistemas de información: Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de seguimiento monitoreo a nivel estatal y nacional, para el caso en concreto se utiliza el sistema del SNE, el cual es funcional, pero presenta fallas de manera cotidiana lo que detecto la necesidad de actualizarlo, sin embargo, como se trata de un sistema federal, esta fuera del alcance de los operadores del Pp mejorarlo.

Coordinación de actores: La coordinación entre los actores involucrados en este proceso son la CGSNE y las OSNE en la entidad, además las áreas de bolsa de trabajo, vinculación laboral y abriendo espacios, la cual se considera adecuada para la implementación del proceso.

Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla: En cuanto a la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla se detectó la necesidad que los trámites para recibir los apoyos y servicios sean menos burocráticos y agilizar los procesos.

Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso: El proceso contribuye a los objetivos nacionales, estatales y sectoriales a los cuales se encuentra vinculado.

Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios del Pp: se encontró que se aplican encuestas de satisfacción, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas. La información que se deriva de las encuestas se procesa y se elabora un reporte que contiene el análisis

de resultados y medidas que implementa el SNE para mejorar el servicio, estos reportes son enviados a la CGSNE.

Desglose de Apoyos y Servicios (Subprocesos).

En esta apartado se especifican los procesos para la entrega de los apoyos y servicios que brinda a través de sus distintos componentes o subprogramas.

Componente C01. Servicios de Vinculación Laboral.

La vinculación laboral son intervenciones correspondientes al componente C01 y sus respectivas actividades, mediante las cuales se proporciona información y asesoría tanto a empleadores, para publicar y cubrir sus vacantes, como a buscadores de empleo para postularse a ellas con base en su perfil laboral, mismas que se efectúan de manera presencial en cualquiera de las OSNE de la entidad.

- a) Servicios de vinculación laboral que posibilitan la colocación.
- b) Servicios de vinculación laboral que posibilitan la colocación en el extranjero.
- c) Mecanismos de atención complementaria.

Servicios de Vinculación Laboral que posibilitan la colocación.

a) Bolsa de Trabajo.

Se brinda atención presencial y personalizada a los solicitantes de empleo que acuden a las OSNE, en donde personal especializado les proporciona información y orientación sobre las ofertas de trabajo disponibles, acordes con sus conocimientos y experiencia laboral. De igual forma, se atiende a empleadores que requieren de personal, para cubrir sus vacantes disponibles.

Al solicitante de empleo:

Tipo de apoyo

- a) Atención personalizada y permanente por parte de un Consejero Laboral;
- b) Información sobre las ofertas de empleo disponibles, acordes a su perfil laboral;
- c) Promoción del perfil laboral entre empleadores con vacantes de trabajo afines;
- d) Envío a cubrir vacantes de trabajo disponibles conforme a los requerimientos del empleador, y
- e) Seguimiento a la colocación en un puesto de trabajo.

b) Portal del Empleo.

Servicio de Vinculación Laboral a distancia que funciona a través de Internet las 24 horas del día, los 365 días del año, en la dirección electrónica www.empleo.gob.mx, que pone a disposición de la ciudadanía, tanto buscadores de empleo como empleadores, información relacionada con el mercado laboral.

A través del portal del empleo, el buscador de empleo puede registrar su perfil laboral, consultar vacantes y postularse a aquellas que sean de su interés, a efecto de lograr su colocación. Asimismo, los empleadores pueden publicar sus ofertas de empleo e identificar candidatos para cubrir sus puestos de trabajo vacantes.

Al Solicitante de empleo:

Tipo de apoyo

- a) Herramienta informática especializada para la búsqueda de empleo y postulación a vacantes.
- b) Información sobre ofertas de empleo disponibles.

c) Ferias de Empleo.

Eventos de reclutamiento y selección promovidos por las OSNE en la entidad, que responden a las necesidades del mercado laboral y en donde se efectúa una vinculación directa y masiva entre empleadores y solicitantes de empleo para agilizar e incrementar las posibilidades de colocación de éstos últimos. Pueden ser presenciales o virtuales. Al concluir los eventos, se realiza el seguimiento respectivo para conocer los resultados de colocación.

Tipo de apoyo

El PAE destina apoyos económicos al Pp para la organización de ferias de empleo presenciales en aspectos tales como:

- a) Promoción y difusión de eventos;
- b) Acondicionamiento físico de locales para llevar a cabo los eventos;
- c) Infraestructura de cómputo, y
- d) Alquiler de instalaciones.

Al Solicitante de empleo:

Tipo de apoyo

Uso de la herramienta informática especializada para la búsqueda de empleo y postulación a vacantes.

Mecanismos de Atención Complementaria.

Se brinda información de los programas y servicios del SNE:

a) Servicio Nacional de Empleo por Teléfono (01 800 841 2020).

Proporciona información, atención y asesoría al buscador de empleo sobre las alternativas de empleo, servicios y apoyos que ofrece el PAE para facilitar su vinculación laboral. Asimismo, atiende y asesora a los empleadores que requieren apoyo para cubrir sus puestos de trabajo vacantes.

b) Observatorio Laboral.

Servicio de información en línea que se ofrece a través de la dirección www.observatoriolaboral.gob.mx sobre las principales ocupaciones y profesiones en el país, con el objetivo de apoyar fundamentalmente a los jóvenes en la elección de carrera.

c) Talleres para Buscadores de Empleo.

Sesiones conducidas por personal de las OSNE mediante las cuales se proporciona información y asesoría al buscador de empleo que presenta dificultades para conseguir trabajo, jóvenes sin experiencia laboral, así como personas que quieren mejorar sus conocimientos de cómo enfrentar la búsqueda de empleo.

d) Sistema Estatal de Empleo.

Espacio de diálogo entre representantes de las OSNE y de los sectores empresarial y educativo que funciona por medio de reuniones periódicas. Su actividad primordial es el intercambio de información de vacantes de difícil cobertura; así como candidatos que afronten dificultades para insertarse en un empleo.

e) Centros de Intermediación Laboral.

Módulos de atención ubicados en las OSNE equipados con computadoras y acceso a Internet, que funcionan con el enfoque de autoayuda donde los mismos buscadores de empleo realizan la búsqueda de trabajo a través del portal del empleo y las bolsas de trabajo que se promueven por internet.

Componente C02. Capacitación para el trabajo impartida en Bécate.

El proceso para la entrega del componente o subprograma bécate, se establece en las RO del PAE, así como a los Manuales de Procedimientos del Subprograma Bécate que emite la STPS y el SNE. El servicio consiste en brindar apoyo a los solicitantes de empleo canalizados que requieren capacitarse para facilitar su colocación o el desarrollo de una actividad productiva por cuenta propia. La capacitación y apoyo a los solicitantes de empleo seleccionados se implementa a través de la impartición de cursos, lo cual se dará a través de la atención personalizada de un Consejero Laboral.

Modalidades

a) Capacitación Mixta

Cursos esencialmente prácticos, orientados a la adquisición, fortalecimiento o reconversión de habilidades laborales de los solicitantes de empleo seleccionados, que les permitan favorecer su colocación en un puesto de trabajo. Se imparten a petición de empleadores que requieren personal capacitado en una ocupación, actividad o puesto específico y que están dispuestos a facilitar sus instalaciones para que en ellas se lleve a cabo la capacitación o bien, a concertar con instituciones educativas o centros de capacitación los espacios para que en ellos se lleve a cabo dicha capacitación.

b) Capacitación en la Práctica Laboral.

Capacitación que se desarrolla directamente en el proceso productivo de los centros de trabajo, y que se orienta fundamentalmente a la atención de jóvenes solicitantes de empleo seleccionados, para que adquieran experiencia laboral y/o fortalezcan sus competencias para su incorporación a un puesto de trabajo.

c) Capacitación para el Autoempleo.

Cursos orientados a la adquisición o fortalecimiento de habilidades laborales de los solicitantes de empleo seleccionados que no logran vincularse a un puesto de trabajo y

que tienen como alternativa desarrollar una actividad productiva por cuenta propia. Se imparten en instituciones educativas o centros capacitadores que cuenten con infraestructura y dispongan o avalen a instructores calificados para impartir el curso.

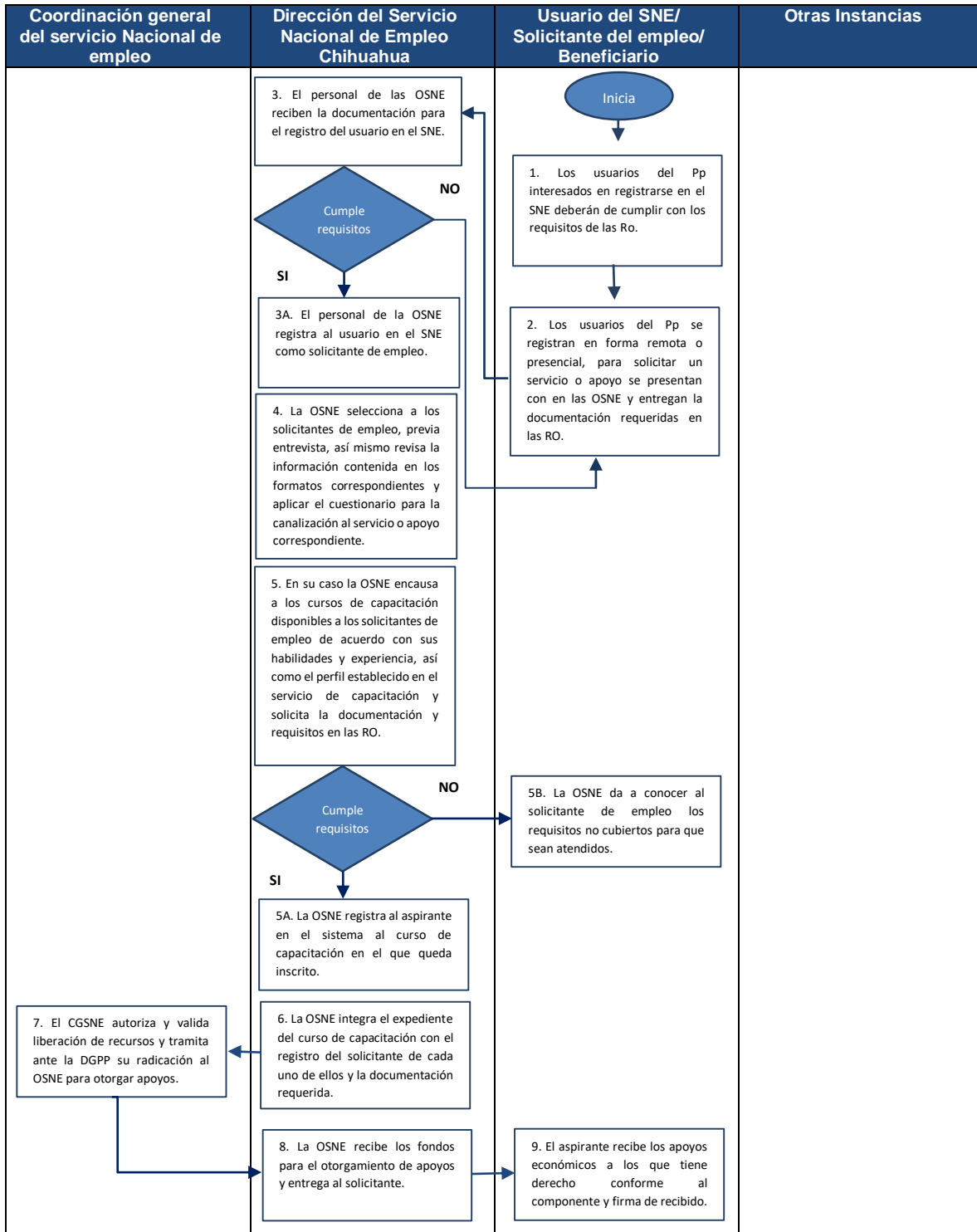
d) Capacitación para Técnicos y Profesionistas.

Cursos que se imparten en instituciones educativas o centros capacitadores, ya sea de manera presencial o en línea, enfocados a jóvenes, egresados de escuelas técnicas terminales o de instituciones de educación media y superior, que se encuentran en búsqueda de empleo, pero que debido a la falta de experiencia laboral y/o de conocimientos técnicos, habilidades básicas y transversales, enfrentan dificultades para su incorporación al mercado laboral. Mediante los cursos de capacitación, el solicitante de empleo seleccionado podrá actualizar y reforzar los conocimientos adquiridos en su formación escolar, así como lo relativo a temas transversales como liderazgo, trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, etc. Durante la capacitación el beneficiario podrá ser enviado con un empleador para realizar prácticas orientadas a su formación.

e) Capacitación para la certificación de competencias laborales.

Cursos de capacitación que se imparten de manera coordinada con empleadores que toman como referente estándares de competencia y manifiestan disposición para apoyar con recursos económicos, el proceso de evaluación y certificación de beneficiarios, con la finalidad de facilitar su acceso a un puesto trabajo.

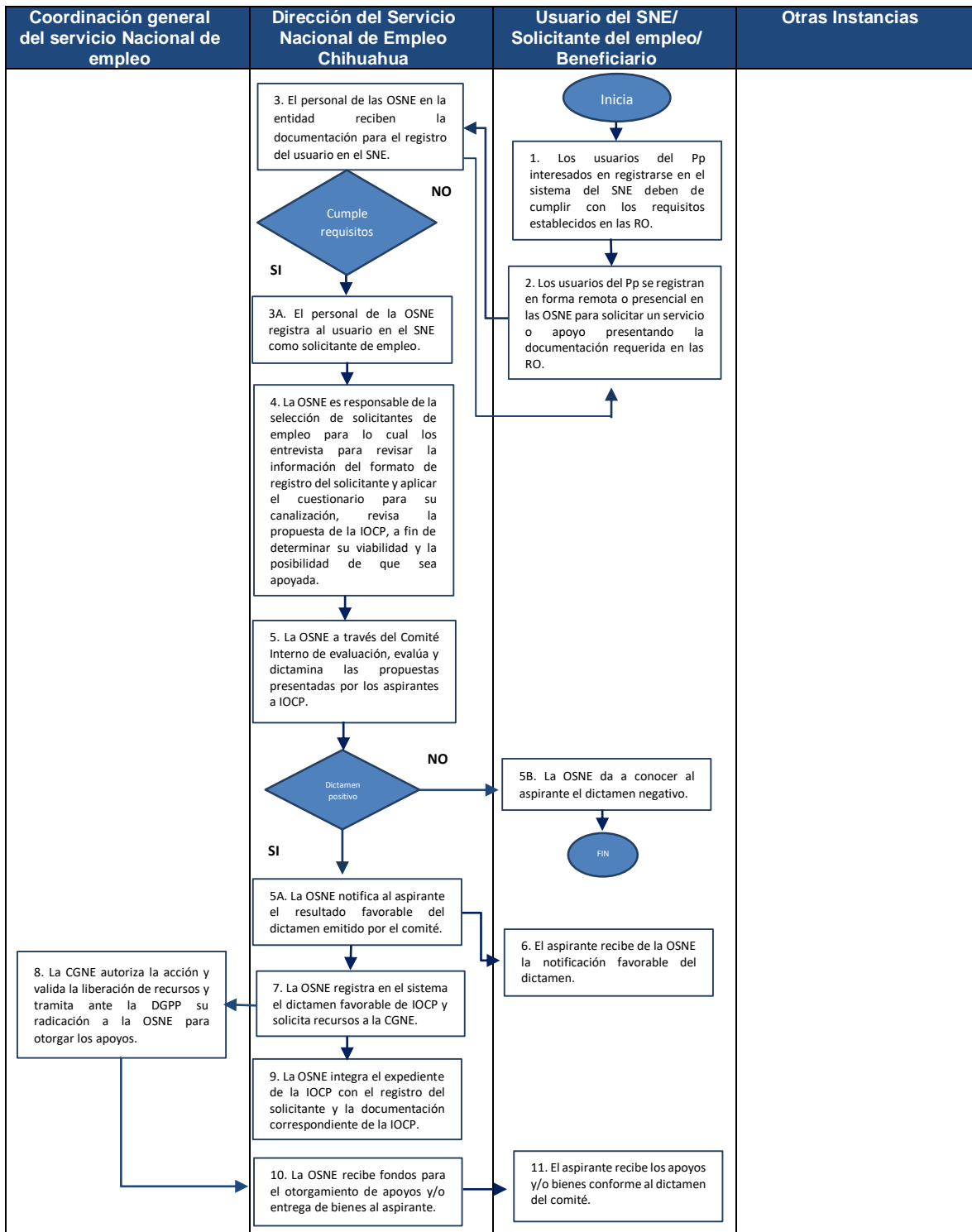
Diagrama de flujo del Componente Capacitación para el trabajo impartida en Bécate.



Componente C03. Apoyos en fomento al autoempleo.

El Componente C03 Apoyos en fomento al autoempleo corresponde al subprograma fomento al autoempleo, el cual se refiere a la de entrega apoyos en especie que consisten en mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta a los solicitantes de empleo seleccionados que cuentan con los conocimientos, habilidades y experiencia laboral, para desarrollar una IOCP, lo cual se dará a través de la atención personalizada y permanente de un Consejero Laboral. En este servicio se da prioridad a los solicitantes de empleo canalizados que una vez cumplidos los requisitos y documentación establecidos en las RO hayan sido beneficiarios de PROSPERA, y que su entorno económico local permita el desarrollo de proyectos productivos viables y rentables. La evaluación de las IOCP se lleva a cabo por el Comité Interno de Evaluación que analizará las IOCP que propongan los solicitantes de empleo canalizados, conforme a los lineamientos que establezca la CGSNE.

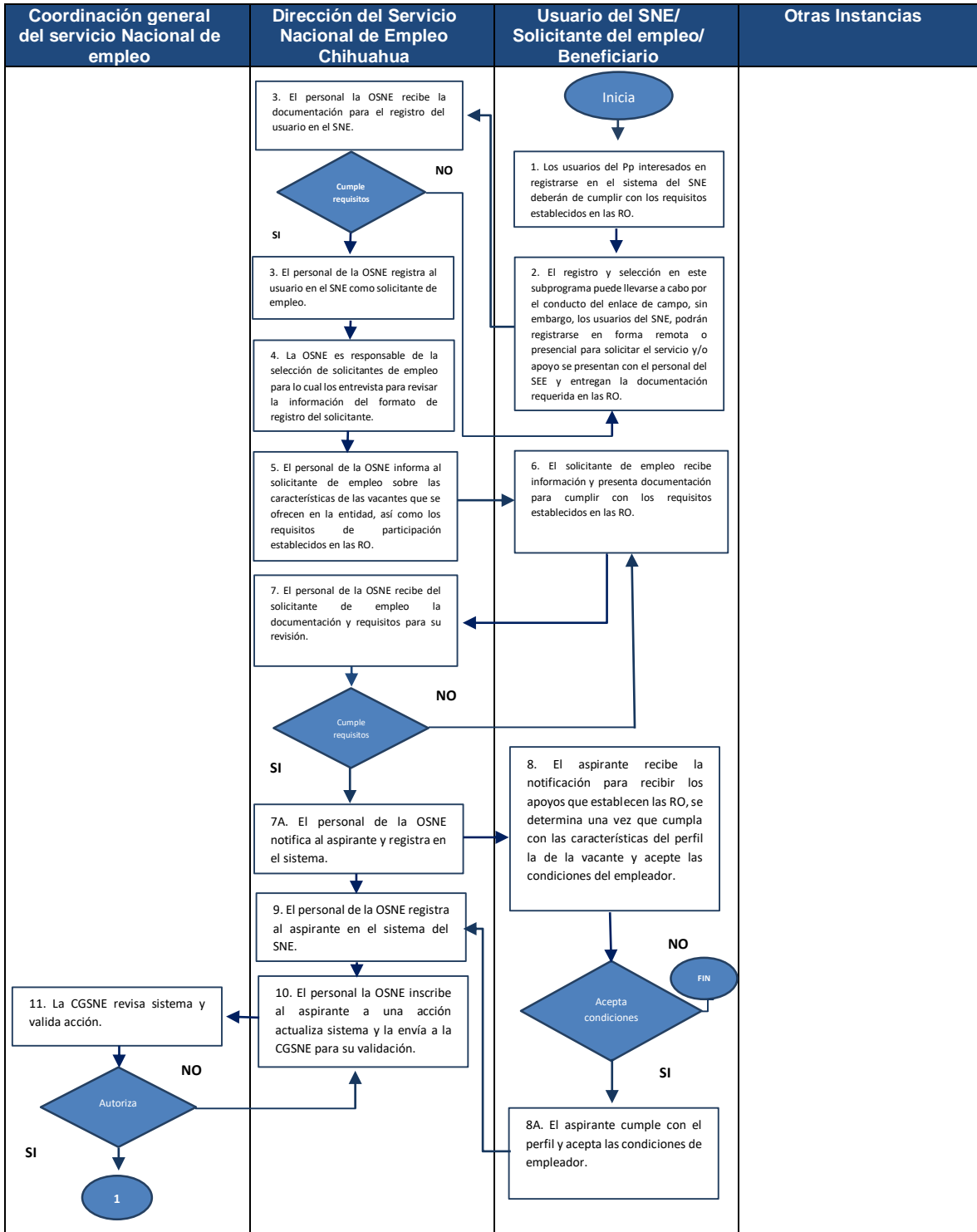
Diagrama de flujo del Componente Apoyos en fomento al autoempleo.

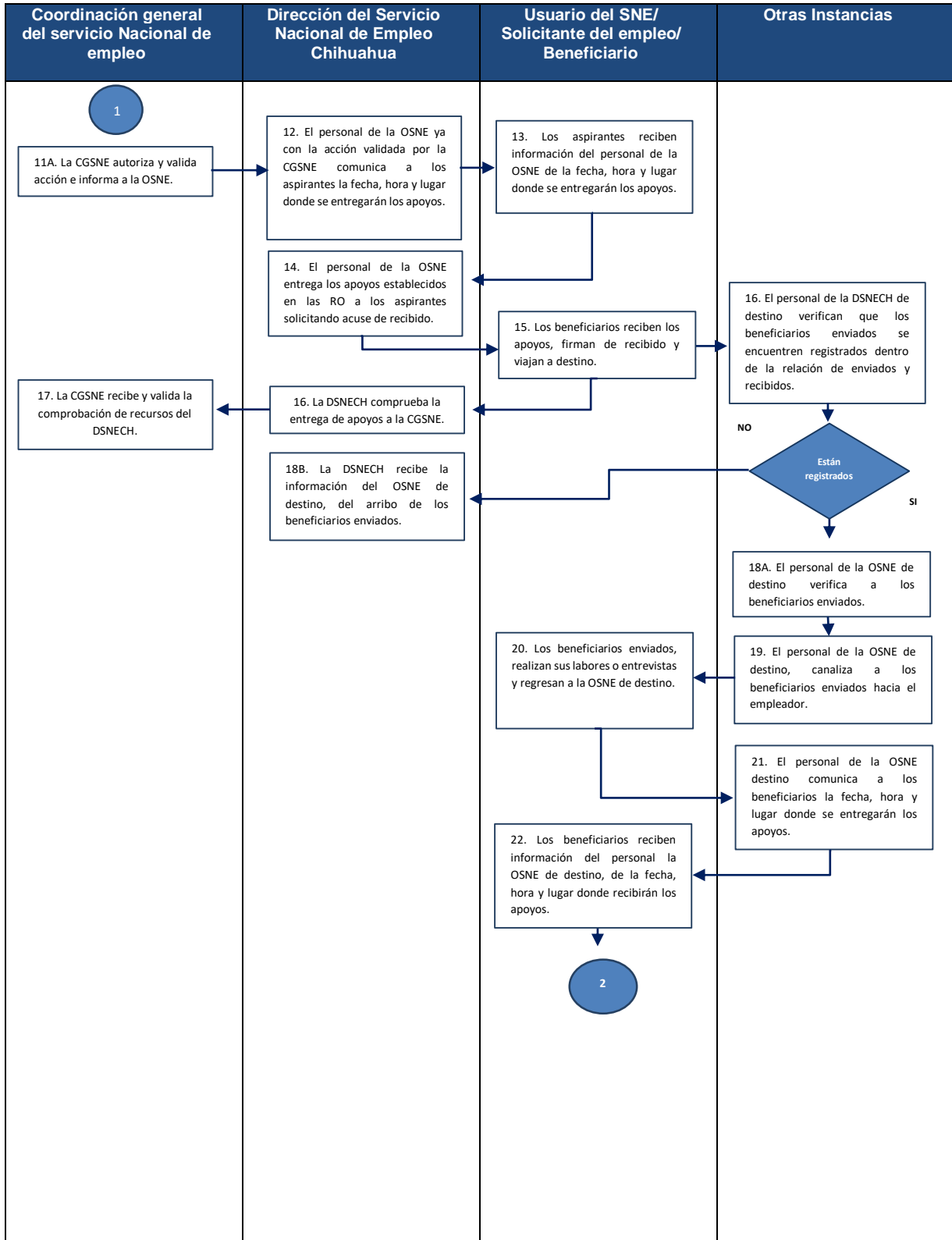


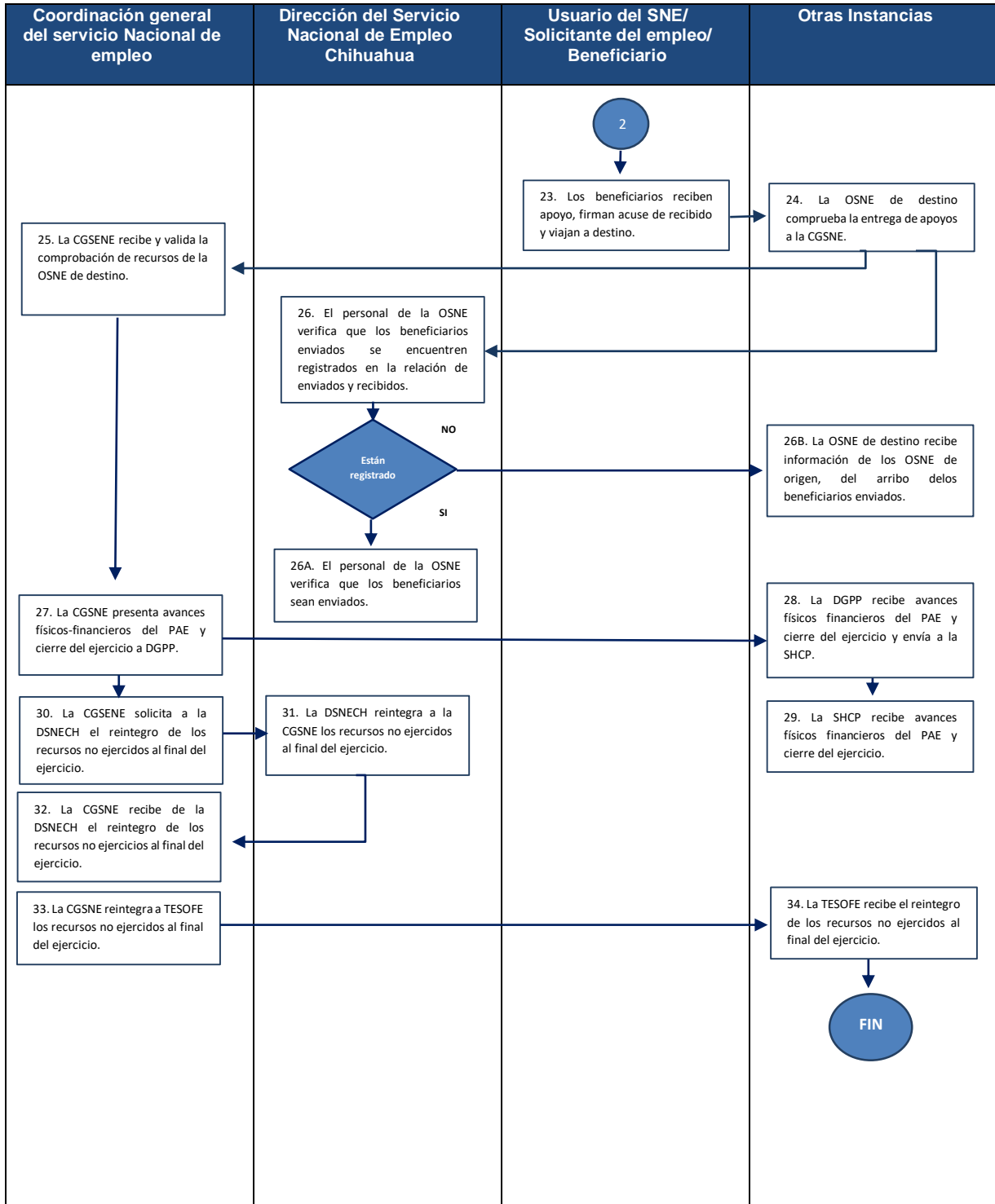
Componente C04. Apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral.

Es el apoyo a los solicitantes de empleo seleccionados que a petición de empleadores requieren trasladarse a una entidad federativa o municipio distinto a la del lugar de su residencia para desarrollar labores estacionales en un sector determinado.

Diagrama de flujo del Componente Apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral.







7. Seguimiento y Satisfacción Beneficiarios.

Fase del proceso presupuestario: Ejercicio y Control.

Instancia responsable del proceso: DSNECH y OSNE del estado.

Descripción: El seguimiento es una labor importante dentro de los procesos del Pp. En esta etapa, el personal del que opera el Programa en la entidad, recaba información acerca de la contratación o no del candidato pre-seleccionado en el SNE y, por ende, si la oferta de empleo continua vigente o ha sido cubierta, pues tener conocimiento acerca de lo que sucedió después de que se ha enviado al buscador de empleo como candidato a ocupar una oferta de empleo es importante para adecuar o mejorar el proceso, alcanzar las metas planteadas con mayor eficiencia y mantener actualizada la información.

En caso de que el usuario del Pp no hay sido empleado se buscan otras opciones de trabajo con la finalidad de colocarlo, de igual forma, y dependiendo del tipo de apoyo se realizan visitas y revisiones.

En relación a las acciones para medir la satisfacción de los beneficiarios en cuanto a los apoyos y servicios que se otorgan a través del Pp, se aplican encuestas de satisfacción, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas. La información que se deriva de las encuestas se procesa y se elabora un reporte que contenga el análisis de resultados y medidas que implementará el SNE para mejorar el servicio, estos reportes son enviados a la CGSNE.

De igual modo, se dispone de Consejeros Laborales y su capacitación, con el propósito de que se brinde la atención presencial y a distancia a la población objetivo y el otorgamiento de los apoyos y servicios del Pp incluyendo la promoción, difusión, concertación empresarial, el seguimiento a la colocación y las acciones de seguimiento, control y supervisión a la operación de Pp.

Adicionalmente, los operadores del Pp presentan dentro de las fuentes de información proporcionadas, muestras importantes de los resultados que arrojan la aplicación de las encuestas para medir la percepción de los beneficiarios. Derivado del análisis de dichas

muestras, se considera que la percepción de los beneficiarios respecto a los apoyos y/o servicios que el Programa otorga es muy buena.

A continuación, se presenta una muestra de la percepción de los beneficios de los siguientes componentes:

Componente C02 Capacitación para el trabajo impartida en Bécate.

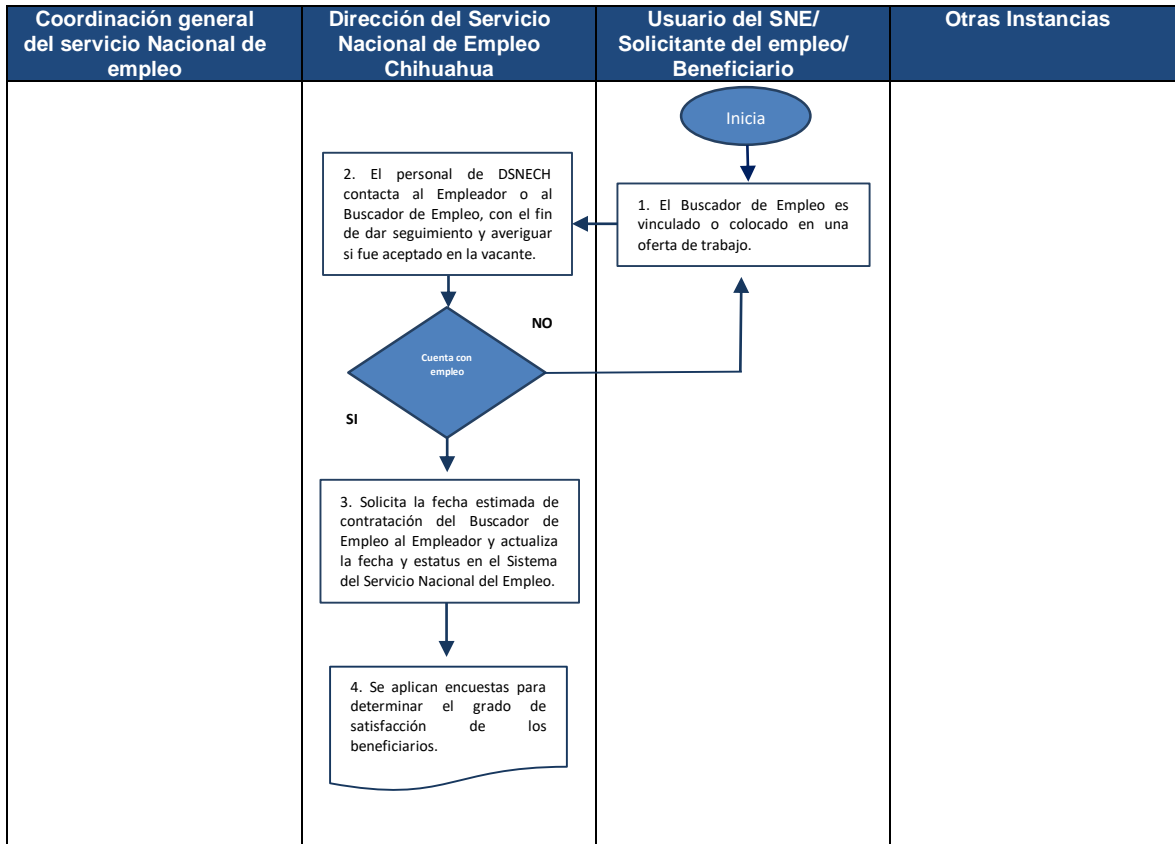
Beneficiarios: En un total de 206 beneficiarios encuestados 164 manifestó estar muy satisfechos, 40 satisfechos y 2 poco satisfechos, ninguna persona manifestó estar insatisfecha o muy insatisfecha con el servicio brindado.

Empleadores: En un total de 17 empleadores encuestados 16 manifestaron estar muy satisfechos, 1 satisfecho y ninguna persona manifestó estar poco satisfecha, insatisfecha o muy insatisfecha con el servicio brindado.

Componente C03 Apoyos de Fomento al autoempleo entregados.

Beneficiarios: En un total de 34 beneficiarios encuestados los 34 manifestaron estar muy satisfechos y ninguna persona manifestó estar satisfecha, poco satisfecha, insatisfecha o muy insatisfecha con el servicio brindado.

Diagrama de flujo del Proceso de Seguimiento y Satisfacción Beneficiarios.



Análisis del Proceso

Límites del proceso y su articulación con otros: Este proceso es subsecuente al de Entrega de apoyos o servicios y se articula al final con el proceso de Auditoría, control y seguimiento, pues después de la entrega de los apoyos y servicios se refleja el ejercicio del recurso en los apoyos otorgados, con el seguimiento en el alcance de las metas establecidas en el Pp y es aquí donde se aplican las encuestas de satisfacción de los beneficiarios con respecto al servicio y los apoyos brindados.

Insumos y recursos

- a) **Tiempo:** Con base en las encuestas realizadas al personal que opera el Pp, se encontró que es necesario implementar herramientas y mecanismos que permitan agilizar el proceso.
- b) **Personal:** Con base en las encuestas aplicadas al personal que opera el Pp en las distintas áreas, se detectó que el personal se encuentra preparado, mas no es

suficiente. Además, se identificó la necesidad de fortalecer capacitaciones en los siguientes temas: Calidad en el servicio, inteligencia emocional, planificación y organización, tratar con usuarios difíciles, entre otros.

- c) Recursos financieros:** No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
- d) Infraestructura** Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares de los apoyos y los servicios que ofrece Pp.

Productos: Los productos que se derivan de este proceso comprenden la actualización de estatus de beneficiario en el sistema, además sirven de insumo para el seguimiento de los indicadores del Pp, mensual, trimestral y anual Pp a nivel estatal, y a nivel federal, así como los estados físicos y financieros que se presentan a la federación.

Sistemas de información: Este proceso se realiza en el sistema del SNE, el cual con base a las encuestas realizadas al personal que opera el Pp, se considera que es lento y presenta fallas, sin embargo, el sistema se establece a nivel nacional por lo que esta fuera del alcance los operadores del Pp solventar esta inconsistencia.

Coordinación de actores: A partir de la evidencia documental e indagación con los responsables del Pp, la coordinación de actores para realizar este proceso se considera adecuada.

Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla: El seguimiento y satisfacción de los beneficiarios es importante para adecuar o mejorar los mecanismos del proceso, además se determina que se lleva a cabo de conformidad a la normatividad aplicable.

Características relacionadas con la importancia estratégica del proceso: Este proceso es de suma importancia para valorar y corregir los resultados que el Pp está alcanzando con la colocación de sus beneficiarios.

Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa: Se aplican encuestas de satisfacción,

mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas. La información que se deriva de las encuestas se procesa y se elabora un reporte que contiene el análisis de resultados y medidas que implementa el SNE para mejorar el servicio, estos reportes son enviados a la CGSNE.

8. Auditoría, control y seguimiento.

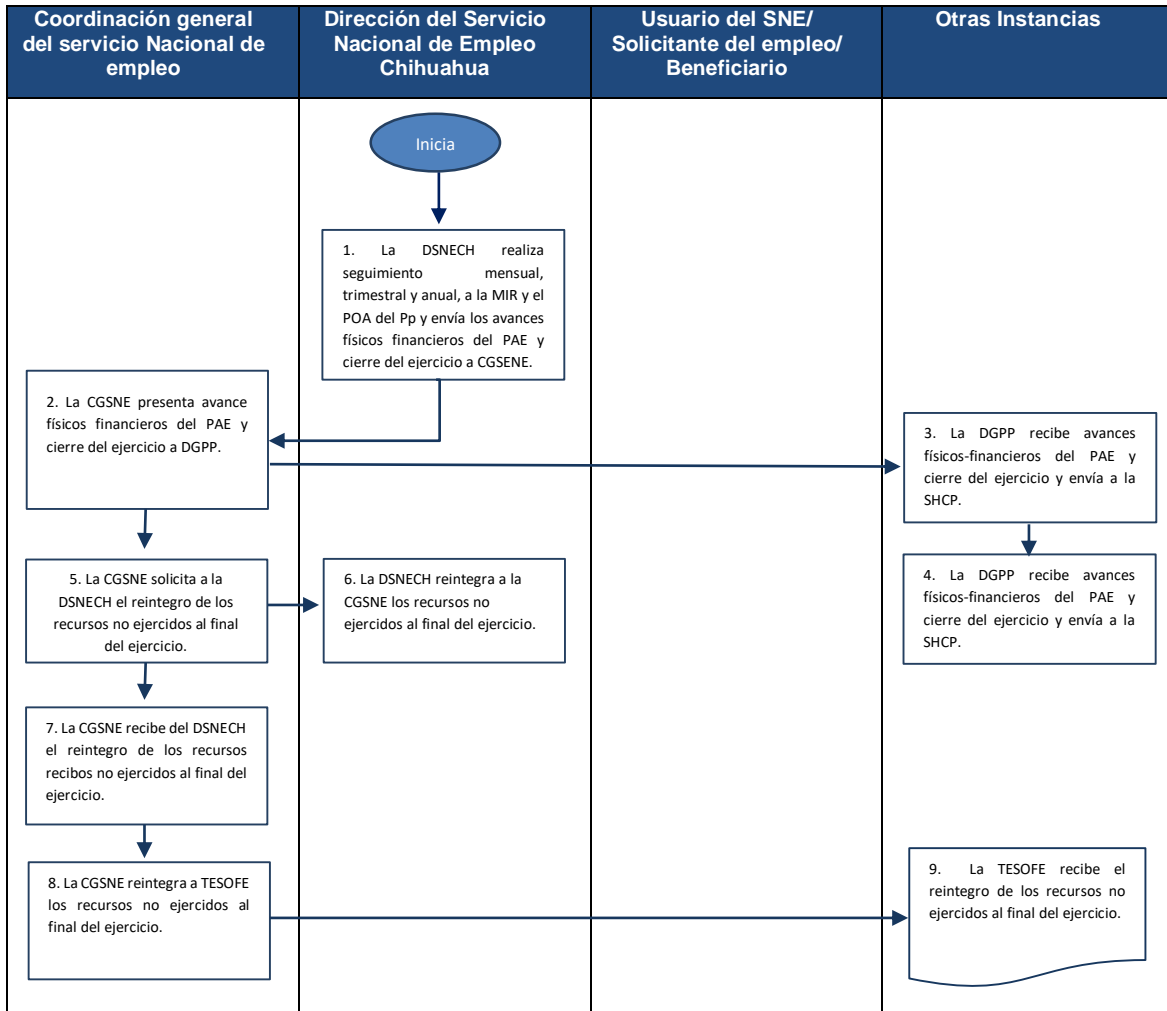
Fase del proceso presupuestario: Ejercicio y Control.

Instancia responsable del proceso: CGSNE, DSNECH y OSNE del estado.

Descripción: Considerando que los recursos que se ministran a las OSNE para operar el PAE no pierden su carácter federal, su ejercicio está sujeto a las disposiciones federales aplicables, por lo que podrán ser fiscalizados por la Auditoría Superior de la Federación, la SFP, la TESOFE, el Órgano Interno de Control en la STPS, auditores independientes contratados por la STPS, los Órganos Estatales de Control, y demás instancias que en el ámbito de sus respectivas atribuciones resulten competentes para ello. Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo puede llevar a cabo visitas a las OSNE para revisar la operación y aplicación de recursos de los subprogramas bécate y fomento al autoempleo, así como de los subsidios de apoyo, de acuerdo con lo dispuesto en el contrato de préstamo vigente, suscrito con el Gobierno Mexicano. La CGSNE y las OSNE llevarán a cabo actividades de seguimiento a la operación, control y supervisión del PAE, conforme a los criterios que establezca la CGSNE; asimismo, cuando se identifique que se incumple con las disposiciones normativas, a efecto de que se realicen las acciones conducentes, el Poder Ejecutivo del Estado, la STPS, o la CGSNE deberá solicitar la intervención del Órgano Interno de Control en la STPS, de la SFP y/o de las Instancias de Fiscalización Estatales.

A nivel estatal el proceso se realiza mediante la MIR y POA del Pp de manera mensual, trimestral y anual, mediante el Sistema Hacendario PbR/SED que Secretaría de Hacienda estatal pone a disposición de los entes públicos para tal efecto.

Diagrama de Flujo del Proceso de Auditoría, control y seguimiento.



Análisis del Proceso

Límites del proceso y su articulación con otros: Este proceso es subsecuente al ejercicio de los recursos mediante la entrega de los apoyos y servicios del Pp y del seguimiento y satisfacción beneficiarios, se articula y da insumos para el proceso que le preside que es el proceso de evaluación y rendición de cuentas.

Insumos y recursos

- a) **Tiempo:** Los procesos se cumplieron en el tiempo establecido de acuerdo con la normatividad estatal, sin embargo, existe una desarticulación con los tiempos en los que le federación emite las Reglas de Operación que regulan al Pp, ya que estas se publican al inicio ejercicio fiscal, y el inicio del proceso presupuestario a

nivel estatal da inicio en agosto del año anterior, lo cual puede sesgar los resultados alcanzados por el Pp.

- b) Personal:** No se encontró evidencia de que el personal con el que cuenta la STPSE para desarrollar esta fase no sea el suficiente, cabe señalar que por parte de la Secretaría de Hacienda estatal realizan mesas de trabajo y asesorías al personal responsable de realizar el seguimiento a la MIR y POA, asimismo, se cuenta con el apoyo de la CGSNE para rendir cuentas a la federación.
- c) Recursos financieros:** No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
- d) Infraestructura** No se encontró evidencia de que la infraestructura para realizar esta fase no sean la suficientes, por lo que se considera que la infraestructura con la que cuenta la STPSE para llevar a cabo este proceso fue el adecuado.

Productos: Los productos que se derivan de este proceso comprenden los reportes de seguimiento, mensual, trimestral y anual Pp a nivel estatal, y a nivel federal, así como los estados físicos y financieros que se presentan a la federación.

Sistemas de información: El proceso de seguimiento y cierre anual del Pp se consolida Sistema Hacendario PbR/SED, cual son de gran utilidad a fin obtener la información del Pp sobre los avances de las metas del Pp y el ejercicio de los recursos.

Coordinación de actores: A partir de la evidencia documental e indagación con los responsables del Pp, se considera que los mecanismos de coordinación para realizar este proceso entre la Secretaría de Hacienda y el personal de la STPSE es adecuado. Además, para la realización de esta etapa, se cuenta con el apoyo y la asesoría de la Federación.

Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla: Auditoría, control y seguimiento el ámbito estatal que constituye el proceso PBR/SED, sin embargo, cuando se inicia con este proceso, no se cuenta aún con el monto de recursos que va a recibir el estado, ni con las RO, por lo que la información establecida en la MIR y POA no puede ser definitiva hasta que se publica el Presupuesto de Egresos de la Federación, se distribuyen los recursos de las entidades y se firman los convenios, por lo que esta desarticulación en los tiempos puede producir sesgos en el seguimiento y alcance de metas establecidas.

Características relacionadas con la importancia estratégica del proceso: Este proceso es de suma importancia para valorar y corregir los resultados que se estaban obteniendo con la implementación del Pp, así como el impacto en la población objetivo y valorar si el uso de los recursos se está dando de manera eficiente y eficaz para alcanzar los objetivos planteados.

Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa: No se obtuvo evidencia de aplicación, en esta etapa, de mecanismos para conocer la satisfacción de beneficiarios.

9. Evaluación y Rendición Cuentas.

Fase del Proceso: Evaluación y Rendición de Cuentas.

Instancia Responsable: STPS, STPSE, SHCP y UTE.

Descripción: Al Pp se le realizan evaluaciones internas y externas, en cuanto a las evaluaciones internas a nivel estatal, son realizadas por la Unidad Técnica de Evaluación (UTE) de la Secretaría de Hacienda. A nivel federal la STPS, conforme a lo dispuesto en el artículo 75, fracción X, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y en el artículo 181 de su Reglamento, envía a la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, turnando copia a la SHCP, informes trimestrales sobre el presupuesto ejercido y el cumplimiento de metas y objetivos. En cuanto a la Evaluación externa del Pp a nivel estatal, es realizada por instancias técnicas independientes, ya sea través de personas físicas o morales especializadas, con experiencia probada en la materia que corresponda evaluar, que cumplan con los requisitos de independencia, imparcialidad, transparencia y los demás que se establezcan en las disposiciones aplicables de conformidad con los Lineamientos Generales para la Evaluación de Políticas Públicas, Programas Estatales y de Gasto Federalizado de la Administración Pública Estatal. Una vez realizada la evaluación ya sea se interna o externa se publica en la página de la STPSE a fin de dar una adecuada rendición de cuentas a la ciudadana, complementando a la información financiera que se reporta en el proceso de auditoría, control y seguimiento anterior.

A nivel federal la evaluación externa del PAE se realiza conforme a la normatividad para el ejercicio fiscal aplicable, la coordinación del proceso de evaluación está a cargo de la DGPP, como unidad administrativa externa a la operación del PAE. La STPS remite los

resultados de la evaluación externa a las instancias correspondientes, de acuerdo con la normatividad aplicable y los difundirá a través de la página de Internet de la STPS.

Diagrama del Proceso de Evaluación y Rendición de cuentas.

Evaluación interna

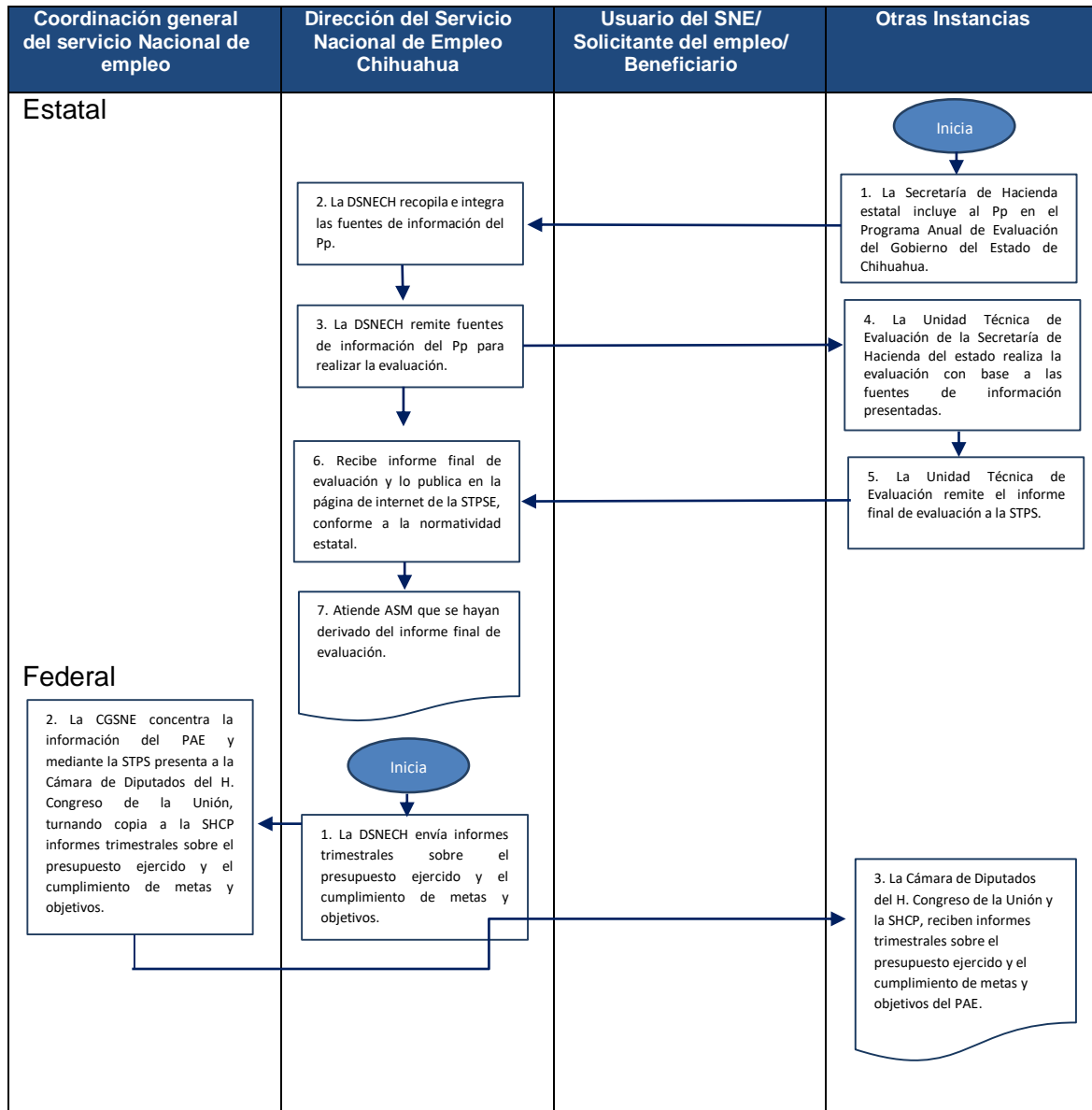
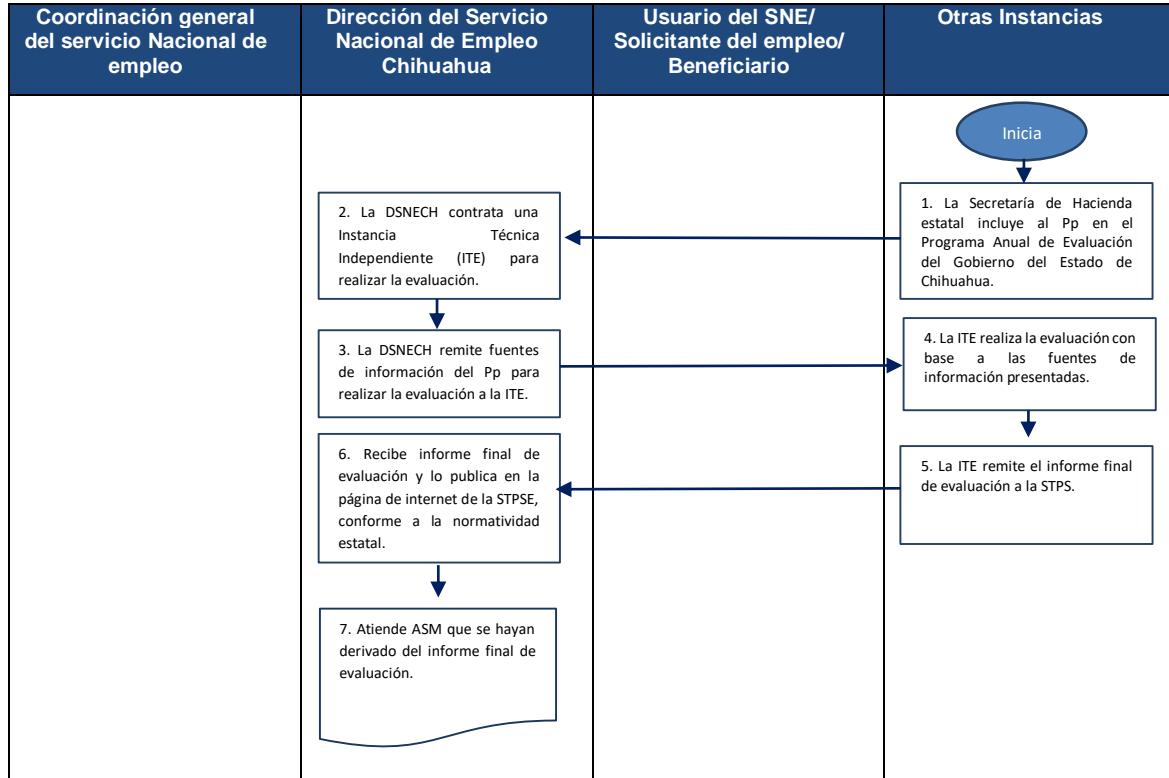


Diagrama del Proceso de Evaluación y Rendición de Cuentas.

Evaluación Externa



Análisis del Procesos

Límites del proceso y su articulación con otros: La gestión pública estatal se basa en el modelo de Gestión para Resultados, bajo el PbR-SED lo cual facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de los programas y proyectos a fin medir los resultados obtenidos con el ejercicio de los recursos destinados al Pp, así como a valorar el impacto que se alcanza en la Población objetivo. La participación y la comunicación entre los actores involucrados en dicho proceso se considera adecuada, esta fase inicia con el nombramiento enlaces para llevar a cabo del proceso interior de la dependencia y culmina con la publicación del informe final de evaluación en la página de internet de la STPSE.

Insumos y recursos

- a) **Tiempo:** Esta fase del proceso para el ejercicio fiscal 2018 se cumplió en el tiempo establecido de acuerdo con la normatividad estatal y federal.

- b) Personal:** No se encontró evidencia de que el personal con el que cuenta la STPSE para desarrollar esta fase no sea el suficiente, cabe señalar que se designa a una persona para llevar a cabo el proceso al interior de la dependencia, sin embargo, este enlace es responsable de involucrar a las diversas áreas implicadas en la operación del Pp tanto al equipo de trabajo de la STPSE como la CSNECH. Para este proceso la Secretaría de Hacienda estatal realiza cursos de capacitación, talleres, mesas de trabajo y brinda asesorías al personal responsable de realizar esta fase al interior de las dependencias y entidades.
- c) Recursos financieros:** No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
- d) Infraestructura** No se encontró evidencia de que la infraestructura para realizar esta fase no sean la suficientes, por lo que se considera que la infraestructura con la que cuenta la STPSE para llevar a cabo este proceso fue el adecuado.

Productos: El producto de este proceso es el informe final de evaluación publicado en la página de la STPSE, además el proceso es un insumo de la transparencia y rendición de cuentas del Pp, así, como los ASM que se derivan de las evaluaciones a fin de mejorar el Programa.

Sistemas de información: No aplica para este proceso.

Coordinación de actores: A partir de la evidencia documental e indagación con los responsables del programa, se considera que los mecanismos de coordinación para realizar este proceso entre la Secretaría de Hacienda y el personal de la STPSE es adecuado. Además, para la realización de esta etapa, se cuenta con el apoyo y la asesoría de la Federación.

Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla:

La evaluación tiene la finalidad es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad del Pp; sin embargo, cuando se inicia con este proceso de planeación del Programa, no se cuenta aún con el monto de recursos que va a recibir el estado, ni con las RO, por lo que la información establecida en la MIR y POA no puede ser definitiva hasta que se publica el Presupuesto de Egresos de la Federación, se distribuyen los recursos de las entidades y

se firman los convenios, por lo que esta desarticulación en los tiempos puede producir sesgos en el seguimiento y evaluación del Programa.

Características relacionadas con la importancia estratégica del proceso: Este proceso es de suma importancia para conocer los resultados, así como el impacto en la población a la cual está dirigido el Pp a fin de instrumentar las mejoras que el Pp requiera.

Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa: No se obtuvo evidencia de aplicación, en esta etapa, de mecanismos para conocer la satisfacción de beneficiarios.

Grado de Consolidación Operativa del Proceso.

1) Existen documentos que normen los procesos.

Sí, el Programa se encuentra normado por las Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo. Además de los manuales y lineamientos de los diferentes subprogramas que conforma el PAE. En materia financiera y en relación con adecuado ejercicio de los recursos existe la siguiente normatividad:

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.
- Ley de Disciplina Financiera de estados y municipios.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Presupuesto de Egresos, Contabilidad Gubernamental y Gasto Público del Estado de Chihuahua.
- Lineamientos Generales y Específicos de la Administración Pública Estatal para los Procesos de Planeación, Programación y Presupuestación de los Programas Operativos Anuales y Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Ejercicio Fiscal 2018.

En ese aspecto, se detectaron áreas de oportunidad, toda vez que las Reglas de Operación están estipuladas a nivel federal y tienen el objetivo de establecer los lineamientos generales para la operación del Programa, sin embargo, es necesario tener en cuenta las particularidades de la implementación del Pp en el ámbito local en consideración de los requisitos y acciones que establece la normatividad estatal.

En la normatividad estatal en materia de presupuesto y gasto no se encuentra armonizada con la normatividad federal, situación que puede llegar a producir sesgos en el seguimiento y evaluación del Pp.

Grado Consolidación: se considera un puntaje de 4

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
1	2	3	4	5

2) Son del conocimiento de todos los operadores de los procesos que están documentados.

Los mecanismos de coordinación contemplan la realización de diversas reuniones con los actores involucrados a nivel estatal y federal, en ellas se difunden las normas y los requisitos para operar el Programa y los componentes que lo integran, además se llevan a cabo capacitaciones y la asistencia técnica, por lo cual se considera que los operadores conocen los procesos para operar el Programa.

Grado Consolidación: se considera un puntaje de 5

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
1	2	3	4	5

3) ¿Los procesos están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras?.

Sí, pues se encuentran normados por la federación y las RO los establecen claramente; además, de que existen los formatos de informes y sistemas que ayudan a su estandarización.

Grado Consolidación: se considera un puntaje de 5

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
1	2	3	4	5

4) ¿Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores?.

Sí, se cuenta con el Sistema PbR/SED para brindar el seguimiento y monitoreo de los indicadores del Pp mediante la MIR, así como las metas físicas y financieras del POA, sin embargo, no están articulados con los mecanismos de seguimiento y monitoreo de la STPS conforme a los informes fisco-financieros que se envían a la federación.

Grado Consolidación: se considera un puntaje de 4

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
1	2	3	4	5

5) Cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

Sí, en el marco del PbR/SED se atiende a las recomendaciones que se derivan de las evaluaciones que se le realizan al Pp de conformidad a las Disposiciones Específicas para el Mecanismo de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) de la Administración Pública Estatal. Sin embargo, esta información se genera cada año y con un desfase considerable. Otro aspecto, es que se toman en cuenta los resultados de las encuestas que se aplican a los beneficiarios con la finalidad de implementar las mejoras que el Pp requiera.

Grado Consolidación: se considera un puntaje de 4

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
1	2	3	4	5

Tema III. Valoración de Atributos de los Procesos.

De acuerdo a los Términos de Referencia, la Valoración de los atributos de los procesos se debe realizar tomando como base el “Modelo general de procesos”, que se presenta a continuación.



1. Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación.

En cuanto a los procesos de planeación estratégica se observa que existe una adecuada alineación con los objetivos de la planeación nacional, estatal y federal. Asimismo, el Pp opera bajo los procesos que se establecen en las RO del Programa de Apoyo al Empleo; se observa que las RO establecen cinco servicios y apoyos que se deben de brindar a los beneficiarios del PAE como son:

- a) Servicios de vinculación laboral que proporciona información y asesoría tanto a empleadores, para publicar y cubrir sus vacantes, como buscadores de empleo para postularse a ellas con base en su perfil laboral.
- b) Bécate: Apoya a buscadores de empleo, mediante su incorporación a cursos de capacitación de corto plazo para incrementar sus posibilidades de colocación de en un puesto de trabajo.
- c) Fomento al Autoempleo: Apoya a buscadores de empleo interesados en trabajar por cuenta propia, mediante el otorgamiento de apoyos en especie y económicos para la creación de iniciativa de Ocupación por Cuenta Propia (IOCP).

- d) Movilidad Laboral: Apoya mediante el otorgamiento de recursos económicos a jornaleros agrícolas para su vinculación a puestos de trabajo.
- e) Repatriados Trabajando: Apoyar a personas repatriadas, mediante el otorgamiento de recursos en especie y/o económicos para facilitar el retorno a su lugar de origen o residencia y posibilitar su colocación en un empleo u ocupación productiva.

Sin embargo, la MIR del Pp a nivel estatal incluye únicamente a los primeros cuatro apoyos y servicios, pues no contempla el componente de repatriados trabajando, pese a que el fin del Pp si lo menciona (Contribuir a impactar de manera positiva en el porcentaje de personas colocadas en un puesto de trabajo o actividad productiva formal, mediante programas y servicios tales como vinculación, capacitación, impulso al autoempleo, movilidad y apoyo a repatriados para disminuir las brechas de desigualdad en los grupos más vulnerados mejorando así su calidad de vida).

2. Difusión del Programa.

La CSNECH a través de las distintas OSNE en la entidad, difunde el Pp y los diferentes apoyos y servicios que se otorgan entre la población, así como en las cámaras u organismos empresariales y otras dependencias gubernamentales. La difusión del Pp está enfocada a aquellas empresas que generen empleos formales, con el propósito de identificar mayores y mejores oportunidades de empleo para la población.

Los apoyos y servicios que el Pp otorga se proporcionan de acuerdo a la demanda, por lo que las OSNE, publican una convocatoria abierta en los medios de comunicación locales. La convocatoria es para todas las modalidades, adicional a esto, se publican convocatorias específicas que las OSNE promueven en el transcurso de año para la difusión de cursos de capacitación, las cuales se podrán hacer todas las que se consideren necesarias. Asimismo, el Pp cuenta con mecanismos para dar a conocer los bienes y/o servicios que entrega a sus beneficiarios, a nivel estatal se cuenta con la página de la Secretaría del Trabajo y Previsión social del estado <https://www.stpschihuahua.com/empleo>.

La página electrónica antes mencionada, da a conocer los bienes y servicios que el Pp otorga, así como las características y objetivos de los mismo, el listado de las OSNE que

operan en la entidad con las direcciones, correos electrónicos y teléfonos donde los beneficiarios pueden acudir o solicitar información vía remota. Además, también se da a conocer el directorio de la dependencia ejecutora, así como la población o área de enfoque a los cuales están dirigidos los bienes y/o servicios que brinda el Pp.

Adicionalmente, el Pp aprovecha toda la publicidad que genera el SNE a nivel nacional, utilizando los folletos, campañas publicitarias y redes sociales entre otros.

3. Solicitud de Bienes y/o Servicios.

Componente de Servicios de Vinculación laboral.

El servicio de Vinculación Laboral que ofrece el Pp se da a través de sus diferentes estrategias las cuales proporcionan asesoría y orientación ocupacional para la colocación adecuada de los buscadores de empleo, desempleados y subempleados, además de ofrecer mecanismos de vinculación laboral a oferentes y demandantes de empleo, a través de la planeación y conducción de diversas estrategias, instrumentos y mecanismos de atención, que permitan la efectiva incorporación de la población en el mercado de trabajo, incluidos aquellos basados en las tecnologías de la información y las telecomunicaciones como son:

Bolsa de Trabajo.

La Bolsa de Trabajo del SNE cuenta con consejeros de empleo especializados que, a través de una entrevista personalizada con los candidatos, identifican tus conocimientos, habilidades y experiencia para desempeñar un puesto de trabajo. Posterior a la entrevista, se seleccionan las opciones laborales más adecuadas y, en caso de ser aceptada por los solicitantes de empleo, se envían a las empresas con una carta de presentación, para que sean entrevistados con miras a una posible contratación. El servicio de bolsa de trabajo es totalmente gratuito. Para ser solicitado, se debe acudir, personalmente, a cualquiera de las OSNE en el estado.

Requisitos: Presentarse con una identificación oficial vigente, CURP y comprobante de domicilio en una OSNE de la entidad.

Portal del Empleo.

Este servicio de vinculación laboral a distancia que funciona a través de Internet las 24 horas del día, los 365 días del año, en la dirección electrónica www.empleo.gob.mx que pone a disposición de la ciudadanía, tanto buscadores de empleo como empleadores, información relacionada con el mercado laboral. A través del portal del empleo, el buscador de empleo puede registrar su perfil laboral, consultar vacantes y postularse a aquellas que sean de su interés, a efecto de lograr su colocación. Asimismo, los empleadores pueden publicar sus ofertas de empleo e identificar candidatos para cubrir sus puestos de trabajo vacantes.

El portal del empleo brinda información para:

- Personas desempleadas.
- Empresas.
- Trabajadores en activo.
- Académicos, investigadores, analistas y gobiernos.

Requisitos:

- a) Contar con una computadora con acceso a internet y escribir en el navegador de ésta, la dirección electrónica www.empleo.gob.mx.
- b) Los candidatos se registran en la sección correspondiente, para conocer los datos de contacto de las vacantes y postularte a ellas.
- c) Las empresas, se registran en la sección correspondiente a empresas, y dan de alta vacantes para encontrar candidatos acordes a tus ofertas.

Ferias del Empleo.

Las ferias de empleo son un medio de vinculación gratuito, directo y ágil que se ofrece en todas las entidades, a través de las OSNE. En éstas, es posible interactuar y relacionarse con representantes de empresas de diferentes sectores que requieren personal.

Talleres para Buscadores de Empleo.

Los talleres para buscadores de empleo son un recurso para poner al alcance de los posibles beneficiarios información que se brinda a través de los talleres presenciales y del taller en

línea, módulos de atención que ofrecen consejos de quienes emprendieron la tarea de encontrar un empleo acorde a su perfil laboral y expectativas. En estos talleres se encuentran consejos útiles para mejorar la búsqueda de empleo, conocer las mejores vacantes, integrar la documentación necesaria, lograr un contacto efectivo con el empleador, identificar y demostrar las cualidades personales, decidir por la mejor opción y conservar el empleo.

Sistema Estatal de Empleo.

El Sistema Estatal de Empleo es un mecanismo por el que establece y mantiene contacto el Servicio Nacional de Empleo (SNE) con áreas de reclutamiento y selección de personal de diversos agentes del mercado de trabajo tales como: empresas, agencias de colocación, instituciones educativas, cámaras empresariales, entre otros.

Opera por medio de reuniones periódicas entre representantes del SNE y los agentes del mercado de trabajo, quienes intercambian información sobre los perfiles ocupacionales de personas que buscan activamente empleo y los puestos de trabajo disponibles, dándoles preferencia a las personas que enfrentan dificultades para insertarse en el mercado laboral.

Requisito:

Estar registrado en la bolsa de trabajo del SNE.

Centros de Intermediación Laboral.

Los Centros de Intermediación Laboral (CIL) son un programa del SNE que tiene como objetivo proporcionar herramientas de apoyo a las personas en su búsqueda y contacto con las oportunidades de empleo.

Los CIL son módulos de servicio ubicados en las principales oficinas del SNE equipados con computadoras con acceso a Internet y correo electrónico, impresoras, fotocopiadoras, fax y teléfono para el apoyo integral de los procesos de vinculación laboral. Funcionan bajo un enfoque de autoayuda, donde los mismos interesados realizan directamente sus procesos de búsqueda y contacto con las ofertas de empleo, empleando los recursos informáticos disponibles, Kioscos de información, Periódicos de ofertas de empleo y boletines informativos.

Abriendo Espacios:

Abriendo Espacios es una estrategia del SNE, cuyo objetivo es apoyar a los buscadores de empleo con discapacidad y adultos mayores, para reducir las dificultades que enfrentan al insertarse en el mercado laboral.

Abriendo espacios ofrece atención personalizada, a través de acciones de vinculación, orientación laboral, capacitación, ocupación por cuenta propia y, en algunos casos, evaluación de habilidades y competencias.

El servicio está orientado a adultos mayores o personas con discapacidad y que requieran apoyo para integrarse al mercado laboral.

Requisitos:

- a) Mayor de 16 años, si es una persona con discapacidad; y 60 años, si es un adulto mayor.
- b) Solicitar el servicio directamente, no a través de una tercera persona.
- c) Proporcionar con veracidad la información que se requiera.
- d) Observar el procedimiento de trámite establecido.

Componente de Capacitación para el trabajo impartida en Bécate.

A través de este componente se apoya a buscadores de empleo que requieran capacitarse para facilitar su colocación en un empleo o el desarrollo de una actividad productiva por cuenta propia. El servicio consiste en brindar capacitación de entre uno y tres meses, dependiendo del programa de capacitación.

- Capacitación Mixta: Para quienes aspiran a ser contratados por una empresa que requiera personal capacitado de acuerdo a los requerimientos de sus vacantes disponibles.
- Capacitación en la práctica laboral: Para quienes desean adquirir o fortalecer sus competencias laborales capacitándose directamente en el proceso productivo de una empresa.
- Capacitación para el autoempleo: Para quienes no logran vincularse a un puesto de trabajo y desean desarrollar una actividad productiva por cuenta propia.

Requisitos:

- a) Realizar, personalmente, el trámite “Solicitud de Registro en el Servicio Nacional de Empleo (SNE)”.
- b) Llenar y firmar bajo protesta de decir verdad el formato “Registro del Solicitante”.
- c) Ser buscador de empleo.
- d) Tener 16 años o más.
- e) Cubrir el perfil establecido en el programa de capacitación a desarrollar.

Presentar original (para su cotejo) y entregar copia simple legible de la siguiente documentación:

- a) Documento que acredite el nivel máximo de escolaridad.
- b) Identificación oficial (credencial para votar vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral [INE], cédula profesional, pasaporte vigente o Cartilla del Servicio Militar Nacional).
- c) Para el caso de menores de 18 años, se aceptará la identificación con fotografía y firma, expedida por el gobierno federal, estatal o municipal. Tratándose de personas preliberadas, se aceptará la carta de pre liberación que emita el Centro de Readaptación Social correspondiente.
- d) Clave Única de Registro Población (CURP). Si la identificación oficial contiene impresa la clave CURP, no será necesario presentar este documento.

Componente de Apoyos de Fomento al Autoempleo.

El componente de fomento al autoempleo que tiene como objetivo apoyar con la entrega de mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta a los buscadores de empleo que desean desarrollar una actividad por cuenta propia y que, aun teniendo experiencia, no logran vincularse a un puesto de trabajo.

Requisitos:

- a) Realizar, personalmente, el trámite “Solicitud de Registro en el Servicio Nacional de Empleo (SNE)”.
- b) Llenar y firmar bajo protesta de decir verdad el formato “Registro del Solicitante”.
- c) Ser buscador de empleo.
- d) Tener 18 años o más.
- e) Tener experiencia de, por lo menos, seis meses en las actividades relacionadas con el negocio que se desea emprender, la cual se corroborará en la entrevista que se realice al solicitante de empleo.
- f) En el caso de no contar con experiencia ni conocimientos, dichas personas tendrán la opción de participar, previamente, en algún curso de capacitación del subprograma Bécate, cuya especialidad deberá corresponder con el giro del proyecto de negocio.
- g) Tener un ingreso menor a seis salarios mínimos mensuales, en su núcleo familiar.
- h) Aportar recursos propios para la operación del negocio correspondiente a capital fijo y de trabajo.
- i) Elaborar y entregar la propuesta del proyecto de negocio.
- j) Los integrantes del negocio deberán firmar la “Carta Compromiso”.

Presentar original (para su cotejo) y entregar copia simple legible de la siguiente documentación:

- a) Identificación oficial (credencial para votar vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral [INE], cédula profesional, pasaporte vigente o Cartilla del Servicio Militar Nacional).
- b) Clave Única de Registro de Población (CURP). Si la identificación oficial contiene impresa la clave CURP, no será necesario presentar este documento.
- c) Comprobante de domicilio reciente, máximo tres meses de haberse expedido (recibos de luz, teléfono fijo, agua o predial) o carta de vecindad con fotografía que demuestre la residencia de, por lo menos, dos años en la localidad donde habite el solicitante, el cual podrá ser el lugar donde se instalará el negocio.
- d) Tratándose de personas preliberadas, se aceptará la carta de pre liberación que emita el Centro de Readaptación Social correspondiente.

- e) Registro Federal de Contribuyentes (RFC), cuando sean negocios que ya están operando. Si el negocio es nuevo, se deberá tramitar su registro y presentarlo antes de la entrega definitiva de bienes.

Apoyos que se otorgan:

En especie (mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta), cuyo costo puede ser de hasta \$25,000.00 por persona; y hasta \$125,000.00 cuando el número de integrantes de la IOCP sea de cinco o más personas.

Componente Apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral.

El componente apoya económicamente a los solicitantes de empleo que requieren trasladarse a entidades federativas, municipios o localidades distintas al lugar de su residencia, con fines ocupacionales, para ocupar un puesto de trabajo acorde a su perfil laboral. Su operación se lleva a cabo a través de las siguientes modalidades:

a) Sector Agrícola. - Atiende a solicitantes de empleo dedicados a actividades del campo como jornaleros agrícolas, que a petición de empleadores desarrollan labores estacionales propias de este sector, que tengan disposición para cambiar de residencia de manera temporal.

b) Sectores Industrial y de Servicios. - Atiende a solicitantes de empleo para facilitar su vinculación laboral a oportunidades de trabajo identificadas en los sectores industrial y de servicios, que tengan disposición para cambiar de residencia de manera temporal y/o permanente.

Requisitos:

- a) Ser buscador de empleo.
- b) Edad 16 años o más.
- c) Estar registrado en el SNE.

Documentación:

- Identificación oficial vigente.
- CURP.

- Comprobante de domicilio.
- Documento que muestre la CLABE INTERBANCARIA de 18 posiciones (Opcional).

Los documentos se deberán presentar en original y copia legible, una vez cotejada la información, se devuelven los originales.

Describir los requisitos para la afiliación al Pp y/o solicitud de los bienes y/o servicios que se entregan con base en su normatividad y se deberán identificar y analizar los mecanismos que se utilizan para recibir y revisar la documentación que entrega el beneficiario y, si éstos son adecuados.

4. Selección de beneficiarios.

Con base a las RO que rigen al Pp, la población objetivo la constituyen personas que sean buscadores de empleo que cuenten con 16 años o más. Para ser elegible de recibir los apoyos, el buscador de empleo deberá realizar el trámite "Apoyos para la búsqueda de empleo" y en su caso, ser entrevistado por personal de la OSNE o postularse a un empleo en línea, cumplir con los requisitos y documentación establecidos, en función de la intervención que requiera.

El solicitante de empleo que reúna los requisitos y la documentación en las RO, es denominado solicitante de empleo canalizado y para el caso de los servicios de vinculación laboral, recibe de manera inmediata la información para su envío y/o postulación en línea, según sea el caso, a las vacantes acordes a su perfil. En caso de resultar elegible para recibir los apoyos económicos Pp, el solicitante de empleo canalizado, previo cumplimiento de los requisitos y documentación señalados en la sección correspondiente a las RO, será considerado como solicitante de empleo seleccionado, informándole de manera inmediata su aceptación al apoyo o servicio correspondiente, de lo cual queda constancia en el "Registro del solicitante".

En cuanto al Padrón de Beneficiarios, dentro de las fuentes de información presentadas por los responsables de operar el Pp, se presenta un listado que permite conocer quienes reciben los apoyos, así como el tipo de apoyo o servicio que se otorgó al beneficiario. Los

datos con los que cuenta la lista de beneficiarios, son el nombre, edad, género, municipio y modalidad del apoyo o servicio que recibe. De confirmada a la normatividad aplicable al Pp, los solicitantes de apoyo del Pp, llenan el formato SNE-01 al que se accede desde la página del SNE, al hacerlo proporcionan información sobre: CURP, nombres y apellidos, sexo, fecha de nacimiento, domicilio actual, escolaridad, idiomas, conocimientos de computación, trabajo actual o último, situación laboral, hablante de lengua indígena, y sobre si presenta alguna discapacidad y de ser así cuál (motora, visual, auditiva, intelectual, mental), entre otras relacionadas con sus requerimientos de empleo o de apoyo para desarrollar actividades por cuenta propia, sin embargo el Padrón de Beneficiarios presentado carece de toda esta información. Además, no se cuenta con mecanismos documentados para la depuración y actualización del Padrón de Beneficiarios.

5. Producción de bienes y/o servicios.

En el marco del Convenio de Coordinación, la STPS por conducto de la CGSNE asigna recursos al SEE para que operen los OSNE en la entidad, con el fin de proporcionar los apoyos económicos y/o en especie que brinda el Pp, tales como beca y ayuda de transporte que se entregan a los participantes de los cursos, así como el pago de instructores, Instructor monitor, material de capacitación, servicios de capacitación; los bienes que se entregan mediante el componente fomento al autoempleo; los apoyos económicos que se entregan a los participantes de movilidad laboral, así como los correspondientes a la organización, promoción, difusión, acondicionamiento físico de locales, infraestructura de cómputo y alquiler de instalaciones para llevar a cabo los eventos de ferias de empleo.

De igual modo, se asignan subsidios de apoyo dirigidos a cubrir las erogaciones necesarias para disponer de Consejeros Laborales y su capacitación, con el propósito de que se brinde la atención presencial y a distancia a la población objetivo y el otorgamiento de los apoyos establecidos para los componentes del Pp, incluyendo la promoción, difusión, concertación empresarial, el seguimiento a la colocación y las acciones de seguimiento, control y supervisión a la operación del Pp, para lo cual los subsidios de apoyo se aplican como conceptos equivalentes a consejeros laborales, capacitación, viáticos y pasajes cuando corresponda.

Para el ejercicio fiscal 2018 la federación aportó del 12.28% de los recursos es decir \$3,295,673.00 pesos, por su parte, el Gobierno del Estado de Chihuahua contribuyó el 59.99% de recursos del estado cuyo importe es de \$16,100,826.00 pesos, el 23.36% fue de la contraparte estatal que corresponde a \$6,270,959.00 pesos y el 4.3 es de financiamiento interno. Los recursos del estado se destinan a cubrir el funcionamiento y administración de la OSNE. Cabe mencionar que la STPS puede establecer acciones de cooperación y coordinación con los sectores privado y social, o con otros órdenes de gobierno, para facilitar el desarrollo y operación del Programa a nivel nacional.

6. Distribución y/o Entrega de Bienes y/o Servicios.

La ministración de los recursos se realiza a la cuenta bancaria concentradora contratada por la STPS para la recepción de los mismos, cuando las OSNE de las entidades federativas cumplan con los requisitos establecidos en los Lineamientos para Administrar el Presupuesto de los Programas del Servicio Nacional de Empleo. Dicha ministración se lleva a cabo por medio del SICOP y del SIAFF de la SHCP, con base en las SR que las OSNE presenten a la CGSNE, de conformidad con los compromisos de pago y las previsiones de gasto definidas para un periodo determinado.

7. Seguimiento y Satisfacción Beneficiarios.

En relación a las acciones para medir la satisfacción de los beneficiarios en cuanto a los apoyos y servicios que se otorgan a través del Pp, se aplican encuestas de satisfacción, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas. La información que se deriva de las encuestas se procesa y se elabora un reporte que contenga el análisis de resultados y medidas que implementará el SNE para mejorar el servicio, estos reportes son enviados a la CGSNE. De igual modo, se dispone de Consejeros Laborales y su capacitación, con el propósito de que se brinde la atención presencial y a distancia a la población objetivo y el otorgamiento de los apoyos y servicios del Pp incluyendo la promoción, difusión, concertación empresarial, el seguimiento a la colocación y las acciones de seguimiento, control y supervisión a la operación de Pp.

Cabe señalar, que para tal efecto se cuenta con Comités de Contraloría Social, mismos que al terminar las capacitaciones que el Programa otorga a sus beneficiarios, tienen la obligación elaborar un Informe donde se presente el análisis, así como las acciones preventivas y correctivas.

Adicionalmente, los operadores del Pp presentan dentro de las fuentes de información proporcionadas, muestras importantes de los resultados que arrojan la aplicación de las encuestas para medir la percepción de los beneficiarios. Derivado del análisis de dichas muestras, se considera que la percepción de los beneficiarios respecto a los apoyos y/o servicios que el Programa otorga es muy buena.

A continuación, se presenta una muestra de la percepción de los beneficios de los siguientes componentes:

Componente C02 Capacitación para el trabajo impartida en Bécate.

Beneficiarios: En un total de 206 beneficiarios encuestados 164 manifestó estar muy satisfecho, 40 satisfechos y 2 poco satisfechos, ninguna persona manifestó estar insatisfecha o muy insatisfecha con el servicio brindado.

Empleadores: En un total de 17 empleadores encuestados 16 manifestaron estar muy satisfechos, 1 satisfecho y ninguna persona manifestó estar poco satisfecha, insatisfecha o muy insatisfecha con el servicio brindado.

Componente C03 Apoyos de Fomento al autoempleo entregados.

Beneficiarios: En un total de 34 beneficiarios encuestados los 34 manifestaron estar muy satisfechos y ninguna persona manifestó estar satisfecha, poco satisfecha, insatisfecha o muy insatisfecha con el servicio brindado.

8. Seguimiento y monitoreo del desempeño.

El seguimiento y monitoreo del desempeño del Pp, se realiza de conformidad con lo que se establece en los Lineamientos para el Ejercicio del Gasto Público del Gobierno del Estado de Chihuahua. En este sentido los responsables de la ejecución del Pp integran en el Sistema Hacendario PbR/SED de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de

Chihuahua, el avance de cumplimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados y del Programa Operativo Anual del Pp. El seguimiento se brinda de manera mensual, trimestral y anual. Asimismo, y de conformidad con lo establecido en la Ley de Presupuesto de Egresos, Contabilidad Gubernamental y Gasto Público de los Entes Públicos, los reportes con los avances de los objetivos y metas de las Matrices de Indicadores para Resultados y de los Programas Anuales se publican en sus portales de internet y en las páginas de transparencia del Estado. Además, considerando que los recursos que se ministran a las OSNE en la entidad para operar el PAE no pierden su carácter federal, su ejercicio está sujeto a las disposiciones federales aplicables, por lo que pueden ser fiscalizados por la Auditoría Superior de la Federación, la SFP, la TESOFE, el Órgano Interno de Control en la STPS, auditores independientes contratados por la STPS, los Órganos Estatales de Control, y demás instancias que en el ámbito de sus respectivas atribuciones resulten competentes para ello.

9. Evaluación de resultados.

En lo relativo a la evaluación de resultados, en apego a los Términos de Referencia correspondientes, se desarrolla la siguiente fórmula:

Fórmula	Sustitución de valores
$\% \text{ de Gasto} = \frac{\text{Gasto del Programa}}{\text{Presupuesto Modificado}} \times 100$	$\% \text{ de Gasto} = \frac{25,902,527}{26,836,788} \times 100 = 96.51\%$

De acuerdo con los datos del Seguimiento a las Metas del Programa Operativo, Cierre Anual 2018 del Pp, se muestra un ejercicio del presupuesto adecuado. Esto quiere decir que en términos generales la mayoría de los recursos se ejercieron en tiempo y forma para la entrega de los apoyos y los servicios del Pp.

En cuanto al el costo-efectividad del gasto del Programa presupuestario se analiza con base en la siguiente fórmula:

$$\text{Costo Efectividad} = \frac{(\text{Presupuesto Modificado}) / (\text{Población Objetivo})}{(\text{Gasto del Programa}) / (\text{Población Atendida})}$$

Sustitución de Variables

$$\text{Costo Efectividad} = \frac{(26,836,788)/(34,705)}{(25,905,527)/(84,029)} = 2.5$$

El resultado de la fórmula es de 2.5, que de acuerdo con los Términos de Referencia correspondientes este índice se considera rechazable. Esto, debido a que la focalización de la población objetivo no se realizó de la manera pertinente, pues la población atendida superó a la población objetivo en un 242%, e incluso a la población potencial establecida en el Pp, lo que no indica una adecuada focalización de las poblaciones.

10. Rendición de cuentas.

De acuerdo con la información presentada el mecanismo de transparencia es una página de internet de la dependencia responsable del Pp en la que se puede acceder a información concerniente al capítulo 2, artículo 77, fracción IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua y la normatividad aplicable al Pp.

Atributos de los procesos.

Con el fin de presentar una valoración general sobre los atributos de los procesos del Programa: eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia, se presenta la siguiente tabla con la descripción respectiva:

Atributos	Descripción
Eficacia	Los procesos cumplen con sus metas al establecer adecuadamente los documentos normativos para la selección.
Oportunidad	No es posible determinar la oportunidad del proceso, al no contar con información de fechas de cumplimiento de los cronogramas establecidos de acuerdo a la normatividad aplicable.
Suficiencia	Es suficiente, bajo la premisa de que ha servido cumplido con lo establecido en la normatividad aplicable.
Pertinencia	Es poco pertinente la vinculación del Programa Federal del que obtiene recursos el Pp, el diseño de las herramientas de planeación, programación y con la asignación de los recursos por la desarticulación en los tiempos que marca la federación y el ejecutivo del estado, sin embargo, de forma operativa se refleja que esta es pertinente.

Tema IV. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora.

1. Evaluaciones realizadas anteriormente.

Al Programa del Servicio Estatal del Empleo se le han realizado dos evaluaciones con anterioridad, la primera fue una evaluación externa Especifica del Desempeño en el año 2016 para el Ejercicio Fiscal 2015, de dichas evaluaciones se derivaron los siguientes Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM):

Ejercicio Fiscal Evaluado	Tipo de Evaluación	ASM	Avance de Cumplimiento
2015	Especifica del Desempeño	Determinar cuál es el problema que se pretende resolver con el Problema.	100%
2015	Especifica del Desempeño	Revisar el indicador que se estableció a nivel Propósito y en su caso reorientar el resumen narrativo o el indicador establecido.	100%
2015	Especifica del Desempeño	Cumplir con la normatividad aplicable en materia de Programación y Planeación.	100%
2015	Especifica del Desempeño	Analizar porque se dio la exclusión del Subprograma "Repatriados Trabajando" de la MIR Estatal.	100%
2015	Especifica del Desempeño	Reportar los seguimientos en la MIR y el POA del Programa.	100%
2015	Especifica del Desempeño	Revisar cada vez que se dé el seguimiento a los indicadores y metas de la MIR y POA respectivamente, los valores que sean capturados.	100%
2015	Especifica del Desempeño	Contar con una estrategia de cobertura.	100%
2015	Especifica del Desempeño	Brindar el seguimiento adecuado a los ASM comprometidos	100%

El Pp tuvo una segunda evaluación en el año 2017 para el Ejercicio Fiscal 2016, en esta ocasión se trató de una evaluación interna del Consistencia y Resultados con Enfoque Social. De acuerdo al formato de Seguimiento de los ASM el segundo seguimiento presenta los siguientes avances:

Ejercicio Fiscal Evaluado	Tipo de Evaluación	ASM	Avance de Cumplimiento
2016	Consistencia y Resultados con Enfoque Social	Revisión integral de la normatividad estatal para determinar el nombre correcto y la estructura administrativa del Programa.	20%
2016	Consistencia y Resultados con Enfoque Social	Verificar que la información del presupuesto y las metas sea consistente entre la MIR y el POA, en caso de modificación documentarlo.	100%
2016	Consistencia y Resultados con Enfoque Social	Establecer una cobertura de corto, mediano y largo plazo.	10%
2016	Consistencia y Resultados con Enfoque Social	Acordar con la Secretaría de Hacienda estatal los mecanismos y calendarios para la entrega oportuna de los recursos.	90%
2016	Consistencia y Resultados con Enfoque Social	Celebrar reuniones de coordinación con las instancias de seguridad pública y procuración de justicia para establecer medidas conjuntas para poder llevar a cabo las acciones de los subprogramas en todo el estado.	100%
2016	Consistencia y Resultados con Enfoque Social	Coordinación con las instancias correspondientes para la expedición de documentos de identidad para beneficiarios/as de los subprogramas del Servicio Estatal de Empleo.	30%
2016	Consistencia y Resultados con Enfoque Social	Incluir en los cuestionarios o en cuestionario adicional aspectos que reflejen en específico la situación de la población atendida en el estado y su representatividad.	100%
2016	Consistencia y Resultados con Enfoque Social	Seguimiento a las recomendaciones de las evaluaciones, posterior a su cumplimiento al 100 por ciento.	60%

Se observa que la recomendación de contar con una estrategia de cobertura se ha dado en las dos evaluaciones, pese a que este ASM de la primera evaluación se reportó al 100% de cumplimiento. Esta cuestión indica que el ASM no ha sido solventado de manera efectiva

PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS EN LA NORMATIVIDAD ESTATAL

Se identificó que la normatividad en materia de presupuesto y PBR/SED, que para el caso de los Programas que operan con recurso federal, como es el caso del Pp evaluado, que la asignación presupuestal por parte de la federación y las RO que regulan al Pp en la entidad se conocen después de que se aprueba el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Chihuahua. En virtud de que la normatividad federal en la materia establece que todos los recursos que se ejerzan deben estar en el presupuesto, y en ley de ingresos, se debe prever las modificaciones presupuestales por los recursos federales que se pueden recibir posteriormente a la aprobación del presupuesto estatal. Dado que el monto de recursos a recibir se conoce posteriormente a los plazos para el desarrollo del PBR/SED, los montos y las metas establecidos para el Programa deben ser modificados en función del presupuesto que efectivamente va a transferir la federación.

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES CUELLOS DE BOTELLA Y BUENAS PRÁCTICAS

Derivado del análisis realizado a las encuestas aplicadas al personal que opera del Pp, se detectaron los siguientes cuellos de botella y buenas practicas.

Principales cuellos de botella:

- Los formatos y el llenado de los mismos para el registro de empresas y vacantes en la bolsa de trabajo, no son amigables para el usuario y esto retrasa el tiempo e intención de registro.
- El proceso de contratación de las empresas varía según la complejidad de la vacante por lo que obtener la retroalimentación de beneficiados colocados dentro del periodo de un mes se complica para bolsa de trabajo y ferias de empleo.
- Trámites administrativos sujetos a procedimientos estatales burocráticos y no acuerdo para la dinámica de los subprogramas, lo que genera retraso en pago de instructores y pago de materiales, lo que ocasiona que los beneficiarios casi terminan el curso sin recibir el material para la práctica.
- De igual forma el retraso en pago de proveedores en el subprograma de Fomento al Autoempleo, ocasiona que algunos proveedores no les interesa trabajar con el Pp cuando se paga con recurso estatal.
- En caso del instructor y/o beneficiarios reciban una beca y pago a destiempo en relación al manual de operaciones y les parece incorrecto firmar una nómina que no están recibiendo en ese momento, además, es complicado el proceso de firma de nómina ya que algunas personas no firman idéntico a la credencial ya sea por diferentes razones como: enfermedad, edad avanzada, lo que retrasa el proceso, así como presentar cinco copias de la INE les parece a los beneficiarios demasiado.
- El sistema de información estatal PAGECH no se considera amigable, además, no arroja los reportes necesarios como: detalle de acciones, listas de asistencia y beneficiarios colocados, esto debido a que los filtros no son suficientes para la extracción de información.
- El difícil acceso de algunos municipios y comunidades remotas y marginadas del estado, dificulta tanto la entrega de los apoyos y/o servicios como el seguimiento y supervisión de los mismos, así como para la impartición de asesoría y capacitaciones.

Buenas practicas:

- Se han implementado iniciativas para puntos de reclutamiento en áreas públicas que faciliten el reclutamiento de perfiles operativos y regular el tipo de ofertas que se promocionan; esto incluye jornadas laborales en plazas en el centro de la ciudad, así como gestión de permisos o préstamo de nuestras instalaciones para reclutamientos masivos.
- Además, se implementó el correo de bolsa de trabajo como una forma más sencilla de filtrar perfiles profesionistas y poderlos vincular a ofertas de manera más oportuna por parte de las consejeras de empleo.
- Las ferias de empleo enfocadas a un público específico han presentado mejoras significativas en el tipo y calidad de ofertas de empleo que hay y por ende ha mejorado la imagen del Servicio Nacional de Empleo Chihuahua ante las empresas y los buscadores de empleo.
- Se realiza un check List que se utiliza para los expedientes.
- Cartera digital de buscadores de empleo, realizada en formato Excel.
- Seguimiento de cartera de buscadores de empleo pendientes de ser colocados para promocionar distintas vacantes.
- Se calendarizan las actividades del área de vinculación.
- Se busca el apoyo por parte de los municipios para el otorgamiento del material para los cursos de capacitación.

PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS CON ENFOQUE SOCIAL

1. ¿El Pp contribuye a algún derecho social establecido el artículo 6 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado de Chihuahua?

Respuesta: Sí

Justificación: El Pp contribuye al Derecho Social No. III. Al trabajo del Artículo 6 de la Ley de Desarrollo Social y Humano del Estado de Chihuahua. Asimismo, el Pp fundamenta su operación en Artículo 123 constitucional, que establece que toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo.

2. ¿Los bienes y/o servicios que el Pp otorga, se entregan a una población en condición de vulnerabilidad y/o pobreza?

Respuesta: Sí

Justificación: Programa cuenta con cuatro componentes o subprogramas a través de los cuales se brindan los bienes y servicios a personas a buscadores de empleo en situación de vulnerabilidad y pobreza como lo son: personas con discapacidad, adultos mayores, repatriados y jornaleros agrícolas.

Mediante la estrategia abriendo espacios se atiende de manera personalizada a los solicitantes de empleo canalizados, con discapacidad y adultos mayores para favorecer su inserción al mercado laboral, a través de los servicios de vinculación laboral y acciones de apoyos. Participa también brindando asesoramiento y apoyo a los empleadores en la contratación de personas con discapacidad y adultos mayores; así como en la elaboración de las descripciones de puestos que pueden ser adaptados para ser cubiertos con estas personas. Asimismo, los apoyos y servicios de movilidad laboral están dirigido a jornaleros agrícolas en búsqueda de empleo en el rango de edad de 20 a 69 años, sin instrucción y hasta con estudios de nivel medio básico.

3. ¿Los objetivos del Pp y sus indicadores aportan información relevante y de calidad para identificar brechas de desigualdad social?

Respuesta: Sí

Justificación: Los objetivos e indicadores del Pp, muestra información acerca del número de personas que son colocadas en un empleo formal o que reciben diversos apoyos y

servicios que ofrece el Pp para el autoempleo, en este sentido se puede conocer y tener datos de las personas que cuenta con un empleo formal y reenumerado, situación que les permite mejorar las condiciones de pobreza y desigualdad social contando con servicio médico y seguridad social. Además, en la actividad C0102 se cuenta con el indicador “Porcentaje de personas con discapacidad y adulto mayor registradas”.

4. ¿Cuáles han sido los resultados de mayor relevancia que el Pp ha dado para realizar un cambio en la población a la que atienden?

Debido a que el Pp carece de un diagnóstico a nivel estatal, no es posible desarrollar un análisis sobre este cuestionamiento, al considerarse que no existe información que permita identificar la evolución en la magnitud del problema. De igual manera se considera que la población objetivo no se encuentra focalizada adecuadamente.

AVANCES DEL PROGRAMA EN EL EJERCICIO FISCAL ACTUAL

Con el objetivo de disminuir el tiempo de desfase de un año con el que se realiza la presente evaluación, se informan los avances del Programa en el ejercicio fiscal actual, comparado con el año 2019.

- A nivel de fin, el resumen narrativo se resumió y se omitieron los apoyos y servicios que Pp otorga.
- El componente C02 se modificó y en lugar de indicar que se brinda capacitación, se indica que entrega apoyos económicos a las personas capacitadas.
- El componente C03 se modificó, de Apoyos de Fomento al autoempleo entregados a Apoyos en especie a beneficiarios de proyectos productivos otorgados.
- El componente C04, se cambió de Apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral a Apoyos económicos a repatriados y jornaleros nacionales para su movilidad laboral otorgados, en este componente ya se incluye lo correspondiente al subprograma de repatriados trabajando tal y como lo indican las RO que norman al Pp.
- Se agrega el componente C05 Servicios de colocación para la movilidad temporal de trabajadores agrícolas migrantes brindados.
- Se eliminó la actividad AC0102 Registro de personas con discapacidad y adulto mayor, y se modificó la Actividad AC0103 respecto a la Concertación de vacantes de bolsa de trabajo y portal del empleo por concertación de vacantes para vinculación laboral, la cual paso a ser la actividad AC0102.
- Se modificó la actividad AC0201 Organización de cursos de capacitación para el trabajo por, impartición de cursos de las diferentes modalidades de capacitación, lo cual no se considera pertinente debido a que esta redacción indica que este objetivo debe de estar a nivel de componente.
- Se agregó la actividad AC0202 Registro de candidatos para las diferentes modalidades de capacitación y la Actividad AC0302 Recopilación de solicitudes de proyectos productivos., lo cual se considera adecuado.
- Se modificó la actividad AC0401 Registro de atención de movilidad laboral por Registro de repatriados para su movilidad laboral., y se agregaron las actividades correspondientes al componente C05, lo cual se considera pertinente.

CALIDAD Y SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA LA EVALUACIÓN

Para realizar la presente Evaluación Procesos con Enfoque Social del Pp Servicio Estatal del Empleo 2018, la disponibilidad de la información fue buena, toda vez que la STPSE realizó la entrega de las Fuentes de Información solicitadas en tiempo y forma. Dentro de los principales documentos presentados se destacan: el Árbol del Problema, Árbol de Objetivos, Focalización de la Población Objetivo, Matriz de Indicadores para Resultados, Seguimiento a la Matriz de Indicadores para Resultados, Programa Operativo Anual, Seguimiento al Programa Operativo Anual, Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora, avances del Programa en el ejercicio fiscal actual (con los reportes del 2018), normatividad federal aplicable al Pp, Padrón de Beneficiarios, documentos del gasto ejercido y complemento información a través de cuestionario proporcionado por el equipo evaluador mediante correo electrónico, entre otros.

Cabe destacar que se reconoce el quehacer institucional de la unidad responsable del Programa, al existir gran información documentada de la operación del Pp, lo que permitió que no existieran dificultades para el desarrollo de la presente evaluación, adicionalmente la responsable del proceso de la evaluación demostró un amplio interés en la evaluación, lo que generó un mejor y más eficiente desarrollo de la misma.

HALLAZGOS POR TEMA METODOLÓGICO

I. Descripción del Programa.

- El Pp es uno de los programas sociales de mayor relevancia, pues atiende los objetivos y prioridades nacionales y estatales de impulsar el empleo de calidad e intermediar en el mercado laboral para favorecer la empleabilidad, la protección social y la ocupación productiva.
- Se carece de un diagnóstico propio del Pp a nivel estatal, que aporte elementos para la justificación empírica tales como estadísticas, estudios, resultados de encuestas, censos, registros entre otros, así como con la justificación teórica que sustente el tipo de intervención gubernamental que el Programa desarrolla, con distintos trabajos de investigación académica e institucional, que contribuyan al análisis de las causas y efectos planteados.
- La población objetivo no se encuentra focalizada correctamente, ya que la población atendida superó a la población potencial y objetivo del Pp.
- La normatividad federal y estatal que regula el Pp se encuentra sólidamente establecida.
- El Programa se encuentra congruentemente alineado a los objetivos de la planeación estratégica nacional, estatal y sectorial.
- Los componentes de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp C02 Capacitación para el trabajo impartida en bécate, C03 Apoyos de Fomento al autoempleo entregados y C04 Apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral, solo cuentan con una actividad, lo que no se considera congruente a lo que establece la Metodología de Marco Lógico, pues una sola actividad no indica las acciones principales y suficientes se realizan para producir o entregar los componentes.
- Los medios de verificación únicamente indican la liga electrónica de la STPS de la federación, y no especifican la ruta que se debe seguir para acceder a la información que permita reproducir el cálculo de los indicadores que se establecen en la MIR.

II. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa

- Debido a que el Programa es normado por Reglas de Operación establecidas por Federación, se encontró que los procesos que realiza el Pp para su operación son prácticamente los contemplados en el Modelo General de Procesos.
- Para la operación del Pp se cuenta con el apoyo técnico y la asesoría constante por parte de la federación.
- Se carece de un Manual de Procesos específico del Programa que establezca las acciones que se desarrollan en el ámbito local.
- Los procesos que debe de realizar el Pp para la entrega de apoyos y servicios a sus beneficiarios se encuentran clara y sólidamente establecidas en el las Reglas de Operación que lo norman, así como en lineamientos y manuales que las complementan.
- El Pp cumple con los procesos que se establece en la normatividad que le aplica tanto federal como estatal, sin embargo, existe una desarticulación en los tiempos que marca la federación y el ejecutivo del estado, situación que puede llegar a producir sesgos en los resultados alcanzados por el Pp.
- En cuanto a los trámites que deben de realizar tanto empleadores como buscadores de empleo, se observa que el llenado de los formatos para su registro en el Sistema del Servicio Nacional del Empleo es tardado, por lo que se considera necesario implementar mecanismos y herramientas que permitan agilizar los procesos.
- Se cuenta con un Padrón de Beneficiarios que permite conocer quienes reciben los entregables del Pp, así como el tipo de apoyo y/o servicio que se otorgó a los beneficiarios. Los datos con los que cuenta la lista de beneficiarios, son el nombre, edad, genero, municipio y modalidad del apoyo o servicio que recibe, sin embargo, no cuenta con todos los datos que debe de contener de conformidad normatividad aplicable al Pp. Además, no se encontró un documento que especifique cuáles son los mecanismos para su depuración y actualización.
- El Pp, tiene un alto grado de consolidación operativa, pues alcanza 4.62 de un total de 5 puntos.

III. Valoración y Atributos de los Procesos.

- Existe una adecuada coordinación entre involucrados tanto con la federación como en el estado.
- La estructura operativa y sus recursos financieros con los que opera el Pp, es con base a la suficiencia presupuestal con la que cuenta, sin embargo, como en la mayoría de los programas sociales, los recursos se consideran escasos si se quiere lograr un mayor impacto y resultados.
- Se aplican encuestas de satisfacción a los beneficiarios del Pp, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas.
- Se cuenta con evidencia de muestras importantes de los resultados que arrojan la aplicación de las encuestas para medir la percepción de sus beneficiarios. Derivado del análisis de dichas muestras, se considera que en general la percepción de los beneficiarios respecto a los apoyos y/o servicios que el Pp otorga es muy buena.
- En cuanto al presupuesto se identificó que el ejercicio de los recursos fue 96% es decir el gasto fue de \$25,902,527.00. En términos generales la mayoría de los recursos se ejercieron en tiempo y forma para la entrega de los apoyos y los servicios del Pp.
- El índice de Costo-Efectividad del programa es de 2.5 lo que se considera rechazable de acuerdo a los términos de referencia. Esto debido a que la focalización de la población objetivo no se realizó de la manera pertinente, pues la población atendida superó a la población objetivo en un 242%, incluso rebasó la población potencial lo que indica que no se realizó una adecuada focalización.

IV. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora.

- La mayoría de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que se derivaron de evaluaciones anteriores se han atendido oportunamente, sin embargo, la recomendación de contar con una estrategia de cobertura se ha dado en las dos evaluaciones, pese a que este ASM de la primera evaluación se reportó al 100% de cumplimiento. Esta cuestión indica que el ASM no ha sido solventado de manera efectiva.

ANÁLISIS FODA

I. Descripción del Programa	Factores internos	Factores externos
Puntos positivos	Fortalezas	Oportunidades
	El Pp es uno de los programas sociales de mayor relevancia a nivel nacional y estatal.	Apoyo técnico de las instancias federales y estatales para fortalecer el diseño, operación y resultados del Pp.
	El Programa se encuentra alineado a los objetivos de la planeación estratégica nacional, estatal y sectorial.	
	La normatividad federal y estatal que regula el Pp se encuentran sólidamente establecida.	
Puntos negativos	Debilidades	Amenazas
	Se carece de un diagnóstico propio del Pp a nivel estatal, que aporte elementos para la justificación empírica tales como estadísticas, estudios, resultados de encuestas, censos, registros entre otros, así como con la justificación teórica que sustente el tipo de intervención gubernamental que el Pp desarrolla, contribuyan al análisis de las causas y efectos planteados.	Cambios en las políticas públicas concernientes al Pp tanto nivel federal como estatal.
	La población objetivo no se encuentra focalizada correctamente, ya que la población atendida superó a la población potencial y objetivo del Pp.	Reducción de la eficacia del impacto y la medición del Pp, al no tener bien establecida y focalizada a la población objetivo.
	La Matriz de Indicadores para Resultados del Pp no cuenta con lógica vertical, debido a que los componentes C02 Capacitación para el trabajo impartida en bécate, C03 Apoyos de fomento al autoempleo entregados y C04 Apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral, cuentan con una sola actividad, por lo que no se considera que se indiquen las principales acciones que se deben realizar para producir o entregar los componentes.	
	Los medios de verificación únicamente indican la liga electrónica de la STPS de la federación, y no especifican la ruta que se debe seguir para acceder a la información que permita reproducir el cálculo de los indicadores que se establecen en la MIR.	

II. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa	Factores internos	Factores externos
Puntos positivos	Fortalezas	Oportunidades
	Los procesos que debe de realizar el Pp para la entrega de apoyos y servicios a sus beneficiarios se encuentran clara y sólidamente establecidas en el las Reglas de Operación que lo norman, así como en lineamientos y manuales que las complementan.	
	El Pp, tiene un alto grado de consolidación operativa, pues alcanza 4.62 de un total de 5 puntos.	
	La promoción y difusión del Servicio Nacional de Empleo que realiza la STPS a nivel nacional beneficia al Pp en la entidad.	
	El apoyo técnico y la asesoría que se tiene por parte de la federación y del estado.	
Puntos negativos	Debilidades	Amenazas
	El Pp cumple con los procesos que se establece en la normatividad que le aplica tanto federal como estatal, sin embargo, existe una desarticulación en los tiempos que marca la federación y el ejecutivo del estado, situación que puede llegar a producir sesgos en los resultados alcanzados por el Pp.	
	Se carece de un Manual de Procesos específico del Programa que establezca las acciones que se desarrollan en el ámbito local.	
	En cuanto a los trámites que deben de realizar tanto empleadores como buscadores de empleo, se observa que el llenado de los formatos para su registro en el Sistema del Servicio Nacional del Empleo es tardado.	

III. Valoración de atributos de los procesos	Factores internos	Factores externos
Puntos positivos	Fortalezas	Oportunidades
	Existe una adecuada coordinación entre los actores involucrados tanto con la federación como en el estado.	Reconocimiento a la transparencia, a través de la creciente importancia de esta en las instituciones, lo que generaría más confianza y demanda en la Institución.
	Se aplican encuestas de satisfacción a los beneficiarios del Pp, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas.	
	Se cuenta con evidencia de muestras importantes de los resultados que arrojan la aplicación de las encuestas para medir la percepción de sus beneficiarios. Derivado del análisis de dichas muestras, se considera que en general la percepción de los beneficiarios respecto a los apoyos y/o servicios que el Pp otorga es muy buena.	
Puntos negativos	Debilidades	Amenazas
	El índice de Costo-Efectividad del programa es de 2.5 lo que se considera rechazable de acuerdo a los términos de referencia. Esto debido a que la focalización de la población objetivo no se realizó de la manera pertinente, pues la población atendida superó a la población objetivo en un 242%, incluso rebasó la población potencial lo que indica que no se realizó una adecuada focalización.	

IV. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora	Factores internos	Factores externos
Puntos positivos	Fortalezas	Oportunidades
	La mayoría de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que se derivaron de evaluaciones anteriores se han atendido oportunamente.	El auge de la planeación estratégica, basada en la Gestión para Resultados, que permite al Programa encontrar un entorno más fértil para la consecución de sus fines, a través de la mejora periódica.
Puntos negativos	Debilidades	Amenazas
	El ASM de contar con una estrategia de cobertura se ha dado en las dos evaluaciones que el Pp ha tenido anteriormente, pese a que este ASM de la primera evaluación se reportó al 100% de cumplimiento. Esta cuestión indica que el ASM no ha sido solventado de manera efectiva.	

RECOMENDACIONES

- Elaborar un diagnóstico propio del Programa del Servicio Estatal del Empleo analizando la problemática que se enfrenta en el entorno estatal y que aporte elementos para la justificación empírica tales como estadísticas, estudios, resultados de encuestas, censos, registros entre otros, así como con la justificación teórica que sustente el tipo de intervención gubernamental que el Pp desarrolla, considerando distintos trabajos de investigación académica e institucional, que contribuyan al análisis de las causas y efectos planteados.
- Asimismo, realizar una adecuada focalización de la Población objetivo integrando en el diagnóstico el análisis de poblaciones de referencia, potencial, no afectada por el problema, postergada y objetivo. Este análisis se debe realizar con la mayor claridad y focalización, por lo que se deben considerar la ubicación, el grupo etario, la diferenciación por sexo, condiciones de vulnerabilidad, pobreza, niveles de ingreso, lo anterior empleando información oficial tales como estadísticas, estudios, resultados de encuestas, censos, registros entre otros.
- En los componentes de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp C02 Capacitación para el trabajo impartida en bécate, C03 Apoyos de Fomento al autoempleo entregados y C04 Apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral, agregar las actividades necesarias y suficientes para producir los bienes y servicios que el Programa otorga a sus beneficiarios, con el propósito de fortalecer la lógica vertical de la MIR.
- En los medios de verificación especificar la ruta para acceder a la información que permita reproducir el cálculo de los indicadores a fin de cumplir con la lógica horizontal de la MIR.
- Desarrollar un Manual de Procesos específico del Programa para las acciones que se desarrollan en el ámbito local.
- Realizar gestiones ante las instancias federales y estatales correspondientes a fin de implementar mecanismos y herramientas que permitan agilizar los procesos en cuanto a los trámites y llenados de formatos dirigidos empleadores y buscadores de empleo.
- Gestionar ante instancias federales y estatales tales como el Centro de

Capacitación y Desarrollo de Gobierno del Estado de Chihuahua (CECADE), la impartición de cursos para el personal que opera en Pp, a fin de potencializar su desempeño laboral.

- Solventar los Aspectos Susceptibles de mejora que se deriven de las evaluaciones realizadas al Programa.

ANEXOS

Anexo I. Límites, Articulación, Insumos y Recursos, Productos y Sistemas de Información de los Procesos del Programa.

Proceso: Planeación, Programación y Presupuestación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Con base en la normatividad aplicable se realiza el anteproyecto de presupuesto del Pp, para su integración al Proyecto de presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Chihuahua.
	Fin	El Pp entra en función una vez que el Honorable Congreso revisa y aprueba el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Chihuahua.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El proceso culminó en el tiempo establecido de acuerdo con la normatividad aplicable.
	Personal	No se encontró evidencia de que el personal con el que cuenta la STPSE para desarrollar esta fase no sea el suficiente, por lo que se considera adecuado.
	Recursos financieros	No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
	Infraestructura	No se encontró evidencia de que la infraestructura para realizar esta fase no sean la suficientes, por lo que se considera que la infraestructura con la que cuenta la STPSE para llevar a cabo este proceso fue el adecuado.
Productos	Productos del Proceso	Los productos que se derivan de este proceso comprenden todo el diseño del Pp, así como la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados y Programa Operativo Anual, hasta la publicación del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Chihuahua.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	El proceso de planeación se consolida Sistema Hacendario PbR/SED, el cual son de gran utilidad a fin de capturar la información del Pp así como para monitorear el seguimiento y ejecución del mismo.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	El proceso de planeación, programación y presupuestación se consolida Sistema Hacendario PbR/SED.
	Tipo de información recolectada	Captura de todo el diseño del Pp hasta la construcción de la MIR y el POA.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si, se considera de gran utilidad a fin de capturar la información del Pp así como para monitorear el seguimiento y ejecución del mismo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Se considera que los mecanismos de coordinación para realizar este proceso entre la Secretaría de Hacienda y el personal de la STPSE es adecuado.	
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	El proceso es de suma importancia estratégica para obtener mejores resultados del Pp, ya que sienta las bases tanto para la evaluación como para la operación y el ejercicio de los recursos, así como los resultados que se esperan alcanzar en la población objetivo.	

Proceso: Difusión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	El proceso inicia cuando la federación elabora y publicación de las Reglas de Operación, lineamientos y materiales que regulan el Pp.
	Fin	La DSNCH difunde las RO y la Convocatoria Abierta en las OSNE de la entidad para su difusión
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Las RO que indican como debe de ser operado el Pp, así como la convocatoria abierta dirigida a los Buscadores de empleo, se da a conocer al inicio del ejercicio fiscal, y se queda de manera en las OSNE de la entidad durante todo el ejercicio fiscal, lo cual se considera adecuado.
	Personal	Se considera que el personal que conforma la DSNECH, es suficiente para realizar este proceso y se cuenta con el apoyo y con la orientación por parte de la federación.
	Recursos financieros	No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
	Infraestructura	Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares los apoyos y servicios que ofrece Pp.
Productos	Productos del Proceso	Las campañas publicitarias de Pp, la difusión de la convocatoria, así como la promoción permanente en las páginas de internet a nivel nacional y estatal, y la publicidad en redes sociales.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, sirve de insumo para los procesos subsecuentes dado que se da a conocer los apoyos y requisitos que brinda del Pp, así como los requisitos para acceder a ellos, lo que sirve de insumo al proceso subsecuente que es la Solicitud de apoyos o servicios.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Se considera que el proceso de difusión no aplica para esta fase.
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí, existe una adecuada coordinación y comunicación directa con la CGSNE, la DSNECH así como con otras OSNE a nivel estatal y nacional, además, se realizan reuniones entre los actores involucrados de manera continua.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		La importancia estratégica del proceso reside en que la difusión de la información entre todos los involucrados en operar el Pp así como a la población a la que está dirigido, lo cual se considera fundamental para que el Programa sea exitoso, y de esta manera se logren los objetivos del Programa a nivel estatal como nacional, así como la contribución a los objetivos de la planeación nacional, estatal y sectorial a los cuales se encuentra vinculado.

Proceso: Solicitud de apoyos o servicios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	No existe fecha límite para solicitar los apoyos y servicios que el Pp ofrece, los interesados deberán de realizar su registro en el SNE. Este proceso inicia cuando el solicitante de empleo acude a las OSNE de la entidad con los requisitos señalados en las RO.
	Fin	El proceso termina cuando el personal de las OSNE registran al solicitante de empleo en el subprograma correspondiente.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Se encontró que es necesario implementar herramientas y mecanismos que permitan agilizar el proceso y el tiempo que dedican los solicitantes de empleo en llenar los formatos para acceder a los apoyos.
	Personal	Se encontró que es necesario implementar herramientas y mecanismos que permitan agilizar el proceso y el tiempo que dedican los solicitantes de empleo en llenar los formatos para acceder a los apoyos.
	Recursos financieros	No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
	Infraestructura	Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares los apoyos y servicios que ofrece Pp.
Productos	Productos del Proceso	El registro de los solicitantes de empleo en el sistema del SNE.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, es proceso es necesario para proceder a seleccionar a los beneficiarios.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	El sistema de información el Sistema del Servicio Nacional del Empleo (SISPAEW), el cual se considera lento y presenta fallas constantemente, sin embargo, el sistema se establece a nivel nacional por lo que esta fuera del alcance los operadores del Pp solventar esta inconsistencia.
	Tipo de información recolectada	Datos personales e información de la experiencia laboral a fin de contar con el perfil de los solicitantes de empleo, con la finalidad de canalizarlo al subprograma idóneo para el beneficiario.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí, se puesto que contiene la información capturada de los beneficiarios del Programa, estadísticas, datos relevantes que sirven del insumo para el monitoreo, seguimiento y rendición de cuentas del Pp.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación entre los actores involucrados en este proceso son la CGSNE, DSNECH y las OSNE en la entidad, la cual es adecuada para la implementación del proceso.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso se considera elemental para que los procesos subsecuentes del Pp sean exitoso, y de esta manera se logren los objetivos del Programa.

Proceso: Selección de Beneficiarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	La OSNE entrevista individualmente a los Buscadores de empleo y revisar la información contenida en el formato "Registro del Solicitante" y aplica el cuestionario para su canalización al servicio o subprograma correspondiente.
	Fin	LA CGSNE autoriza la acción y valida liberación de recursos a la OSNE solicitante.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	No se encontró evidencia de que el tiempo para realizar este proceso sea no sea adecuado, así de que se considera óptimo.
	Personal	Con base en las encuestas aplicadas al personal que opera el Pp en las distintas áreas, se detectó que el personal se encuentra preparado, mas no es suficiente. Además, el personal recibe capacitación y asesoría de la CGSNE, sin embargo, se identificó la necesidad de fortalecer capacitaciones en los siguientes temas: Calidad en el servicio, inteligencia emocional, planificación y organización, tratar con usuarios difíciles e identificar a buscadores de empleo aptos para cada vacante.
	Recursos financieros	No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
	Infraestructura	Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares los apoyos y servicios que ofrece Pp.
Productos	Productos del Proceso	Revisión de la documentación presentada, entrevistas a los buscadores de empleo y su canalización al subprograma correspondiente.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, este proceso se considera necesario para pasar al proceso subsecuente que es la Producción de bienes y/o servicios.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	El sistema de información el Sistema del Servicio Nacional del Empleo (SISPAEW), el cual se considera lento y presenta fallas constantemente, sin embargo, el sistema se establece a nivel nacional por lo que esta fuera del alcance los operadores del Pp solventar esta inconsistencia.
	Tipo de información recolectada	Datos personales e información de la experiencia laboral a fin de contar con el perfil de los solicitantes de empleo, con la finalidad de canalizarlo al subprograma idóneo para el beneficiario.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí, se puesto que contiene la información capturada de los beneficiarios del Programa, estadísticas, datos relevantes que sirven del insumo para el monitoreo, seguimiento y rendición de cuentas del Pp.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Los actores involucrados en este proceso son la CGSNE, DSNECH y las OSNE en la entidad, así como las áreas de los subprogramas correspondientes, la coordinación entre estos actores para la implementación del proceso se considera óptima.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		El proceso se considera elemental para que los procesos subsecuentes del Pp sean exitosos, y de esta manera se logren los objetivos del Programa.

Proceso: . Producción de bienes y/o servicios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Para acceder a los recursos durante la ejecución del Programa se realizan los trámites ante las instancias correspondientes según sea el caso del subprograma del que se trate. En el caso de los empleadores, estos se deben de registrar en el SNE.
	Fin	La CGSNE recibe los recursos para ser entregados a los beneficiarios, para el caso de los Empleadores estos, proporcionan a la OSNE la información de sus vacantes y de sus necesidades para cubrirlos.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Se encontró que es necesario implementar herramientas y mecanismos que permitan agilizar el proceso, toda vez que los trámites que se realizan ante la Secretaría de Hacienda del estado para el pago de los recursos es tardado, de igual manera el tiempo que dedican los solicitantes de empleo en llenar los formatos para acceder a los apoyos.
	Personal	El personal se encuentra preparado, mas no es suficiente, además se identificó la necesidad de fortalecer capacitaciones en los siguientes temas: Calidad en el servicio, inteligencia emocional, planificación y organización, tratar con usuarios difíciles, entre otros.
	Recursos financieros	No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
	Infraestructura	Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares los apoyos y servicios que ofrece Pp.
Productos	Productos del Proceso	Revisión de la documentación presentada por los empleadores, así como las vacantes disponibles y los perfiles requeridos por los empleadores, además de los apoyos en efectivo o en especie.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, este proceso se considera necesario para pasar al proceso subsecuente que es la Entrega de apoyos o servicios a los beneficiarios del Pp.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	El sistema de información del Servicio Nacional del Empleo (SISPAEW), el cual se considera lento y presenta fallas constantemente, sin embargo, el sistema se establece a nivel nacional por lo que esta fuera del alcance los operadores del Pp solventar esta inconsistencia.
	Tipo de información recolectada	Datos personales e información de los empleadores, vacantes, así como perfiles y puestos específicos.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí, se puesto que contiene la información capturada de los empleadores del Programa, estadísticas, datos relevantes que sirven del insumo para el monitoreo, seguimiento y rendición de cuentas del Pp.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Se observa que existe una adecuada coordinación y comunicación directa de los empleadores con el personal de las OSNE, así como DSNECH y la CGSNE.	
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	El proceso se considera elemental para que los procesos subsecuentes del Pp sean exitosos, y de esta manera se logren los objetivos del Programa.	

Proceso: Entrega de apoyos o servicios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Una vez seleccionados los beneficiarios del Pp, la CGSNE autoriza y valida liberación de recursos y tramita ante la DGPP su radicación a la OSNE para otorgar apoyos.
	Fin	Los beneficiarios reciben y firman de recibido los apoyos y/o servicios recibidos.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo en que se realiza el proceso depende de apoyo o servicio que se brinde a los beneficiarios del Pp, en el caso de los cursos de capacitación, estos pueden variar de uno a dos meses y se considera adecuado y acorde a lo planificado.
	Personal	Con base en las encuestas aplicadas al personal que opera el Pp en las distintas áreas, se detectó que el personal se encuentra preparado, mas no es suficiente. Además, se identificó la necesidad de fortalecer capacitaciones en los siguientes temas: Calidad en el servicio, inteligencia emocional, planificación y organización, tratar con usuarios difíciles, entre otros.
	Recursos financieros	No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
	Infraestructura	Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares los apoyos y servicios que ofrece Pp.
Productos	Productos del Proceso	Los productos son el empleo o autoempleo y es necesario para que los beneficiarios logren obtener un trabajo digno y remunerado.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, este proceso se considera necesario para pasar al proceso subsecuente que es la Seguimiento y Satisfacción Beneficiarios.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	El sistema del Servicio Nacional del Empleo (SISPAEW), el cual se considera lento y presenta fallas constantemente, sin embargo, el sistema se establece a nivel nacional por lo que esta fuera del alcance los operadores del Pp solventar esta inconsistencia.
	Tipo de información	Número y tipo de Apoyos y/o servicios entregados a los beneficiarios, estatus de los buscadores de empleo,
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí, se puesto que contiene la información capturada de los beneficiarios del Programa, estadísticas, datos relevantes que sirven del insumo para el monitoreo, seguimiento y rendición de cuentas del Pp.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	La coordinación entre los actores involucrados en este proceso son la CGSNE y las OSNE en la entidad, además las áreas de bolsa de trabajo, vinculación laboral y abriendo espacios, la cual se considera adecuada para la implementación del proceso.	
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	El proceso contribuye al objetivo del PAE de Apoyar a Solicitantes de empleo interesados en trabajar por cuenta propia, mediante el otorgamiento de apoyos en especie y/o económicos para la creación de IOCP, de esta manera el Pp contribuye a los objetivos nacionales, estatales y sectoriales a los cuales se encuentra vinculado.	

Proceso: Seguimiento y Satisfacción Beneficiarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Una vez entregados los apoyos y servicios que el programa entrega a sus beneficiarios, el personal del que opera el Programa en la entidad, recaba información acerca de la contratación o no del candidato pre-seleccionado en el SNE y, por ende, si la oferta de empleo continua vigente o ha sido cubierta.
	Fin	Se aplican encuestas para determinar el grado de satisfacción de los beneficiarios y se modifica en el sistema del SNE el estatus de los beneficiarios.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Con base en las encuestas realizadas al personal que opera el Pp, se encontró que es necesario implementar herramientas y mecanismos que permitan agilizar el proceso.
	Personal	Con base en las encuestas aplicadas al personal que opera el Pp en las distintas áreas, se detectó que el personal se encuentra preparado, mas no es suficiente. Además, se identificó la necesidad de fortalecer capacitaciones en los siguientes temas: Calidad en el servicio, inteligencia emocional, planificación y organización, tratar con usuarios difíciles, entre otros.
	Recursos financieros	No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
	Infraestructura	Se cuenta con la infraestructura básica para llevar a cabo el proceso. En la entidad operan las siguientes OSNE: Unidad Central en la Ciudad de Chihuahua, Unidad Regional en Ciudad Juárez, Unidad Regional de Parral y el módulo de Delicias, no obstante, existen zonas del estado como la región serrana con un alto grado de marginación y pobreza en las cuales sería conveniente contar con OSNE a fin llevar a estos lugares de los apoyos y los servicios que ofrece Pp.
Productos	Productos del Proceso	Los productos son el estatus en el sistema del SNE de los beneficiarios atendidos para saber si estos cuenta con un empleo digno y remunerado.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, este proceso se considera necesario para pasar al proceso subsecuente que es la Auditoría, control y seguimiento.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	El sistema del Servicio Nacional del Empleo (SISPAEW), el cual se considera lento y presenta fallas constantemente, sin embargo, el sistema se establece a nivel nacional por lo que esta fuera del alcance los operadores del Pp solventar esta inconsistencia.
	Tipo de información recolectada	Los productos son el estatus en el sistema del SNE de los beneficiarios atendidos para saber si estos cuenta con un empleo digno y remunerado.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí, se puesto que contiene la información capturada de los beneficiarios del Programa, estadísticas, datos relevantes que sirven del insumo para el monitoreo, seguimiento y rendición de cuentas del Pp.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	A partir de la evidencia documental e indagación con los responsables del Pp, la coordinación de actores para realizar este proceso se considera adecuada.	
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	El proceso contribuye al objetivo del PAE de Apoyar a Solicitantes de empleo interesados en trabajar por cuenta propia, mediante el otorgamiento de apoyos en especie y/o económicos para la creación de IOCP.	

Proceso: Auditoría, control y seguimiento		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	La DSNECH realiza seguimiento mensual, trimestral y anual, a la MIR y el POA del Pp y envía los avances físicos financieros del PAE y cierre del ejercicio a CGSENE.
	Fin	La DSNECH realiza seguimiento mensual, trimestral y anual, a la MIR y el POA del Pp y envía los avances físicos financieros del PAE y cierre del ejercicio a CGSENE.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Los procesos se cumplieron en el tiempo establecido de acuerdo con la normatividad federal y estatal, sin embargo, existe una desarticulación con los tiempos que marca la federación y el estado.
	Personal	No se encontró evidencia de que el personal con el que cuenta la STPSE para desarrollar esta fase no sea el suficiente y óptimo, lo que se considera adecuado.
	Recursos financieros	No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
	Infraestructura	No se encontró evidencia de que la infraestructura para realizar esta fase no sean la suficientes, por lo que se considera adecuada.
Productos	Productos del Proceso	Los productos que se derivan de este proceso comprenden los reportes de seguimiento, mensual, trimestral y anual Pp a nivel estatal, y a nivel federal, así como los estados físicos y financieros que se presentan a la federación.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, todos los productos derivados de este proceso son el insumo para el proceso subsecuente que es la evaluación y rendición de cuentas.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	El proceso de seguimiento y cierre anual del Pp a nivel estatal se consolida Sistema Hacendario PbR/SED, el cual son de gran utilidad a fin obtener la información del Pp sobre los avances de las metas del Pp y el ejercicio de los recursos.
	Tipo de información recolectada	En el sistema se captura la información reportada de las diversas áreas involucradas en la operación del Pp a fin de alimentar el seguimiento mensual, trimestral y anual de la MIR y el POA, así como los estados físico-financieros del Pp que se reportan a la federación los cuales indican los avances de las metas del Pp y el ejercicio de los recursos.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Los reportes de Sistema Hacendarios PbR/SED del seguimiento mensual, trimestral y anual de la MIR y el POA, así como los estados físico-financieros del Pp que se reportan a la federación los cuales indican los avances de las metas del Pp y el ejercicio de los recursos.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		A partir de la evidencia documental e indagación con los responsables del Programa, se considera que los mecanismos de coordinación para realizar este proceso entre la Secretaría de Hacienda y el personal de la STPSE así como con la STPS es adecuada.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es de suma importancia para cumplir con los objetivos nacionales y estatales de la transparencia y rendición de cuentas, así como para valorar y corregir los resultados que se estaban obteniendo con la implementación del Pp, y el impacto alcanzado en la población objetivo.

Proceso: Evaluación y Rendición de Cuentas		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	La Secretaría de Hacienda del Gobierno incluye al Pp en el Programa Anual de Evaluación del Gobierno del Estado de Chihuahua.
	Fin	La evaluación de publica en la página de internet del ente público a fin de rendir cuentas.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Esta fase del proceso para el ejercicio fiscal 2018 se cumplido en el tiempo establecido de acuerdo con la normatividad estatal.
	Personal	No se encontró evidencia de que el personal con el que cuenta la STPSE para desarrollar esta fase no sea el suficiente, cabe señalar que de designa a una persona para llevar a cabo el proceso al interior de la dependencia, sin embargo, este enlace es responsable de involucrar a las diversas áreas implicadas en la operación del Pp tanto al equipo de trabajo de la STPSE como la CSNECH. Para este proceso la Secretaría de Hacienda estatal realiza cursos de capacitación, talleres, mesas de trabajo y brinda asesorías al personal responsable de realizar esta fase al interior de las dependencias y entidades.
	Recursos financieros	No se encontró evidencia de que el recurso financiero para realizar esta fase no sea suficiente, puesto que se opera con base a la asignación presupuestal.
	Infraestructura	No se encontró evidencia de que la infraestructura para realizar esta fase no sean la suficientes, por lo que se considera que la infraestructura con la que cuenta la STPSE para llevar a cabo este proceso fue el adecuado.
Productos	Productos del Proceso	El producto de este proceso es el informe final de evaluación publicado en la página de la STPSE así mismo a este proceso es un insumo de la transparencia y rendición de cuentas del Pp, así, como los ASM que se derivan de las evaluaciones a fin de mejorar el Programa.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	La evaluación sirve de insumo para la toma de decisiones, para mejora del Pp, así como para la rendición de cuentas.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	No aplica para esta etapa.
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		A partir de la evidencia documental e indagación con los responsables del programa, se considera que los mecanismos de coordinación para realizar este proceso entre la Secretaría de Hacienda y el personal de la STPSE, así como con la STPS federal esa adecuada.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		La evaluación tiene la finalidad es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad del Pp.

Anexo II: Grado de Consolidación Operativa del Programa.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-Mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos;	4				La normatividad federal y estatal que regula el Pp se encuentra sólidamente establecida. Sin embargo, se detectaron áreas de oportunidad, debido a que la normatividad federal y estatal está desarticulada, ya que el proceso presupuestario en la entidad inicia en agosto, y la emisión de las ROP por parte de la federación es al inicio del ejercicio fiscal.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	5				Considerando los mecanismos de coordinación en cuyo contexto se realizan diversas reuniones con la autoridad es federales y estatales, en la que se difunden las normas y los requisitos para operar el Programa y los subprogramas que lo integran, además de las capacitaciones y la asistencia técnica que realiza, se considera que los operadores
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas la instancias ejecutoras	5				En virtud de que están normados por la federación y las RO los establecen claramente, además de que existen los formatos de informes y sistemas que ayudan a su estandarización, se considera que los procesos están estandarizados.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	4				Sí, a nivel estatal se cuenta con el Sistema PbR/SED para su seguimiento y monitoreo de la MIR a través de sus indicadores, y de las metas físicas y financieras del POA, sin embargo, la información esta desarticulada con la normatividad por parte de la federación.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				Sí, como parte del Sistema PbR/SED existe un mecanismo para dar seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora, que se derivan de las evaluaciones. Sin embargo, esta información se genera cada año y con un desfase considerable. Otro aspecto, es que se toman en cuenta los resultados de las encuestas que se aplican a los beneficiarios con la finalidad de implementar las mejoras que el Pp requiera.
Grado de consolidación operativa	4.6 de promedio.				

Anexo III. Ficha de identificación y equivalencia de evaluación de procesos del Programa.

Para la identificación y clasificación de los procesos se sugieren los siguientes pasos:

1. Listar los procesos identificados.
2. Comparar los procesos identificados del programa con aquellos correspondientes al Modelo General de Procesos. Colocar en el renglón correspondiente el nombre de cada proceso del Programa identificado como equivalente.
3. Colocar al final de la lista aquellos procesos del programa no son equivalentes en el Modelo General de Procesos.

Modelo General de Procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del Programa.	1	En lo que respecta a Planeación Estratégica, el proceso equivalente es la creación del Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos para la consolidación de la Matriz de Indicadores para Resultados. En las etapas de Programación y Presupuestación: su presupuestación se realiza con base en el Presupuesto de Egresos de la Federación, y el Presupuesto de Egresos del Estado de Chihuahua para el ejercicio fiscal evaluado.
Difusión del Programa: proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	2	La STPS difunde a través del Diario Oficial de la Federación las Reglas de Operación del Programa Apoyo al Empleo; la CGSNE emite los demás documentos normativos del PAE, así como los materiales de apoyo y los difunde a través de su portal de internet. Una vez, publicadas las RO que regulan al Pp los apoyos y servicios que otorga se proporcionan de acuerdo a la demanda, en virtud de ello, la STPS mediante la CGSNE publica una convocatoria abierta para los buscadores de empleo. A nivel estatal, la STPSE y la DNECH difunden en las OSNE de la entidad las RO y la convocatoria, además se da a conocer en los medios de comunicación locales para fomentar la participación de la población objetivo; esta convocatoria se publica de manera permanente en un lugar visible en todas las OSNE del estado.

Solicitud de apoyos: conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo de registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	3	La selección de beneficiarios se realiza de acuerdo a los criterios de selección y elegibilidad identificados en la normatividad aplicable.
Selección de beneficiarios: proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	4	Las OSNE de la entidad son las responsables de la selección de los beneficiarios para lo cual deberá entrevistarlos individualmente y revisar la información contenida en el formato "Registro del Solicitante" y aplicar el cuestionario para su canalización al servicio o subprograma correspondiente. En su caso cada OSNE encausa a los beneficiarios a los apoyos y servicios del Pp disponibles de acuerdo con sus habilidades y experiencia, así como el perfil establecido en el servicio de capacitación y solicita la documentación y requisitos en las RO.
Producción de bienes o servicios: herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del Programa.	5	Corresponde a las actividades de la Matriz de Indicadores para Resultados:
Distribución de apoyos: proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del Programa).	6	Al igual que para la producción, el proceso es equivalente con cumplir con todas las actividades y componentes de la Matriz de Indicadores para Resultados.
Entrega de apoyos: conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	7	La OSNE realiza los trámites ante las instancias correspondientes dependiendo del subprograma de que se trate, una vez que recibe los fondos para otorga los de apoyos y entrega al solicitante, el beneficiario acusa de recibo de los apoyos económicos que la OSNE le entrego y la OSNE comprueba la entrega de apoyos a la CGSNE.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	8	El personal de DSNECH contacta al empleador o al buscador de empleo, con el fin de dar seguimiento y averiguar si fue aceptado en la vacante y solicita la fecha estimada de contratación del buscador de empleo al empleador y actualiza la fecha y estatus en el Sistema del Servicio Nacional del Empleo. Además, dependiendo del subprograma de que se trate se realizan visitas periódicas a los beneficiarios del Programa que se les entregaron apoyos como maquinaria, entre otros.
Satisfacción de usuarios: proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del Programa.	9	se aplican encuestas de satisfacción, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas. La información que se deriva de las encuestas se procesa y se elabora un reporte que contenga el análisis de resultados y medidas que

		implementará el SNE para mejorar el servicio, estos reportes son enviados a la CGSNE.
Evaluación y monitoreo: proceso a través del cual el Programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	10	Se le realizan evaluaciones internas y externas, en cuanto a las evaluaciones internas a nivel estatal, son realizadas por la Unidad Técnica de Evaluación (UTE) de la Secretaría de Hacienda. El proceso de rendición de cuentas del Programa se realiza a través de la página de Transparencia del Gobierno del Estado de Chihuahua, bajo la normatividad del artículo 77 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua, con la publicación de las fracciones indicadas en el mismo.
Procesos identificados por el evaluador, que no coinciden con el Modelo General de Procesos		
Otros procesos (nombre)	Número de secuencia	Número de secuencia
No se identifican procesos adicionales a los ya mencionados		

Anexo IV. Propuesta de modificación a la Normatividad Estatal del Programa.

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias)	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedas existir para su implementación
Lineamientos Generales de la Administración Pública Estatal para Regular los Procesos de Planeación, Programación y Presupuestación	N/A	El proceso de planeación programación y presupuestación no está articulado con el proceso en que la federación emite la RO que regulan al Pp, asimismo, no se cuenta con la firma del convenio de coordinación entre el estado y la federación, de igual manera, no se tiene el monto de los recursos que serán destinados a su operación.	Se recomienda que los citados lineamientos consideren un clausula o apartado, donde la estipulación de objetivos y metas se pueda modificar una vez que se publiquen las RO que regulan al Pp, así como que se cuente con el convenio de coordinación firmado por parte de la federación y del estado.	Esto puede ayudar a que no se produzcan sesgos en el seguimiento y evaluación del cumplimiento de objetivos y metas.	

Anexo V. Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones.

1. Descripción de la Evaluación			
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Procesos con Enfoque Social del Programa Servicio Estatal del Empleo 2018			
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):		07/06/2019	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):		08/08/2019	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:			
Nombre: Lic. Olga Verónica García Reyes		Unidad administrativa: Jefa Departamento de Competitividad y Productividad Laboral	
1.5 Objetivo general de la evaluación: El objetivo de la evaluación de procesos es realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa del Servicio Estatal del Empleo, con la finalidad de identificar fortalezas y debilidades, así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras en la ejecución de los procesos y la interrelación entre actores e instancias involucradas en la implementación del Pp.			
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la gestión operativa del Pp mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo; 2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Pp, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo; 3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del propósito del Pp; 4. Analizar los hallazgos relevantes derivados de evaluaciones anteriores y si estos persisten o se han modificado; 5. Identificar las principales fortalezas y debilidades para generar recomendaciones orientadas a la instrumentación de mejoras en la ejecución de los procesos y la interrelación entre actores e instancias involucradas en su implementación; 6. Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Pp pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo. 			
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:			
Cuestionarios	<input checked="" type="checkbox"/>	Entrevistas	<input checked="" type="checkbox"/>
		Formatos	<input checked="" type="checkbox"/>
		Otros (especifique)	<input type="checkbox"/>
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: La evaluación se realizó mediante un análisis de gabinete efectuado por el equipo evaluador con base en las fuentes de información la dependencia ejecutora del Pp.			
2. Principales hallazgos de la evaluación			
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:			
I. Descripción del Programa			
<ul style="list-style-type: none"> • El Pp es uno de los programas sociales de mayor relevancia, pues atiende los objetivos y prioridades nacionales y estatales de impulsar el empleo de calidad e intermediar en el mercado laboral para favorecer la empleabilidad, la protección social y la ocupación productiva. • Se carece de un diagnóstico propio del Pp a nivel estatal, que aporte elementos para la justificación empírica tales como estadísticas, estudios, resultados de encuestas, censos, registros entre otros, así como con la justificación teórica que sustente el tipo de intervención gubernamental que el Programa desarrolla, con distintos trabajos de investigación académica e institucional, que contribuyan al análisis de las causas y efectos planteados. • La población objetivo no se encuentra focalizada correctamente, ya que la población atendida superó a la población potencial y objetivo del Pp. • La normatividad federal y estatal que regula el Pp se encuentra sólidamente establecida. • El Programa se encuentra congruentemente alineado a los objetivos de la planeación estratégica nacional, estatal y sectorial. • Los componentes de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp C02 Capacitación para el trabajo impartida en bécate, C03 Apoyos de Fomento al autoempleo entregados y C04 Apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral, solo cuentan con una actividad, lo que no se considera congruente a lo que establece la Metodología de Marco Lógico, pues una sola actividad no indica las acciones principales y suficientes se realizan para producir o entregar los componentes. 			

- Los medios de verificación únicamente indican la liga electrónica de la STPS de la federación, y no especifican la ruta que se debe seguir para acceder a la información que permita reproducir el cálculo de los indicadores que se establecen en la MIR.

II. Descripción de los Procesos

- Debido a que el Programa es normado por Reglas de Operación establecidas por Federación, se encontró que los procesos que realiza el Pp para su operación son prácticamente los contemplados en el Modelo General de Procesos.
- Para la operación del Pp se cuenta con el apoyo técnico y la asesoría constante por parte de la federación.
- Se carece de un Manual de Procesos específico del Programa que establezca las acciones que se desarrollan en el ámbito local.
- Los procesos que debe de realizar el Pp para la entrega de apoyos y servicios a sus beneficiarios se encuentran clara y sólidamente establecidas en el las Reglas de Operación que lo norman, así como en lineamientos y manuales que las complementan.
- El Pp cumple con los procesos que se establece en la normatividad que le aplica tanto federal como estatal, sin embargo, existe una desarticulación en los tiempos que marca la federación y el ejecutivo del estado, situación que puede llegar a producir sesgos en los resultados alcanzados por el Pp.
- En cuanto a los trámites que deben de realizar tanto empleadores como buscadores de empleo, se observa que el llenado de los formatos para su registro en el Sistema del Servicio Nacional del Empleo es tardado, por lo que se considera necesario implementar mecanismos y herramientas que permitan agilizar los procesos.
- Se cuenta con un Padrón de Beneficiarios que permite conocer quienes reciben los entregables del Pp, así como el tipo de apoyo y/o servicio que se otorgó a los beneficiarios. Los datos con los que cuenta la lista de beneficiarios, son el nombre, edad, genero, municipio y modalidad del apoyo o servicio que recibe, sin embargo, no cuenta con todos los datos que debe de contener de conformidad normatividad aplicable al Pp. Además, no se encontró un documento que especifique cuáles son los mecanismos para su depuración y actualización.
- El Pp, tiene un alto grado de consolidación operativa, pues alcanza 4.62 de un total de 5 puntos.

III. Valoración y Atributos de los Procesos.

- Existe una adecuada coordinación entre involucrados tanto con la federación como en el estado.
- La estructura operativa y sus recursos financieros con los que opera el Pp, es con base a la suficiencia presupuestal con la que cuenta, sin embargo, como en la mayoría de los programas sociales, los recursos se consideran escasos si se quiere lograr un mayor impacto y resultados.
- Se aplican encuestas de satisfacción a los beneficiarios del Pp, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas.
- Se cuenta con evidencia de muestras importantes de los resultados que arrojan la aplicación de las encuestas para medir la percepción de sus beneficiarios. Derivado del análisis de dichas muestras, se considera que en general la percepción de los beneficiarios respecto a los apoyos y/o servicios que el Pp otorga es muy buena.
- En cuanto al presupuesto se identificó que el ejercicio de los recursos fue 96% es decir el gasto fue de \$25,902,527.00. En términos generales la mayoría de los recursos se ejercieron en tiempo y forma para la entrega de los apoyos y los servicios del Pp.
- El índice de Costo-Efectividad del programa es de 2.5 lo que se considera rechazable de acuerdo a los términos de referencia. Esto debido a que la focalización de la población objetivo no se realizó de la manera pertinente, pues la población atendida superó a la población objetivo en un 242%, incluso rebasó la población potencial lo que indica que no se realizó una adecuada focalización.

IV. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora.

- La mayoría de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que se derivaron de evaluaciones anteriores se han atendido oportunamente, sin embargo, la recomendación de contar con una estrategia de cobertura se ha dado en las dos evaluaciones, pese a que este ASM de la primera evaluación se reportó al 100% de cumplimiento. Esta cuestión indica que el ASM no ha sido solventado de manera efectiva.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de acuerdo con los temas del Programa, estrategia o instituciones:

2.2.1 Fortalezas:

- El Pp es uno de los programas sociales de mayor relevancia a nivel nacional y estatal.

- El Programa se encuentra alineado a los objetivos de la planeación estratégica nacional, estatal y sectorial.
- La normatividad federal y estatal que regula el Pp se encuentran sólidamente establecida.
- Los procesos que debe de realizar el Pp para la entrega de apoyos y servicios a sus beneficiarios se encuentran clara y sólidamente establecidas en el las Reglas de Operación que lo norman, así como en lineamientos y manuales que las complementan.
- El Pp, tiene un alto grado de consolidación operativa, pues alcanza 4.62 de un total de 5 puntos.
- La promoción y difusión del Servicio Nacional de Empleo que realiza la STPS a nivel nacional beneficia al Pp en la entidad.
- El apoyo técnico y la asesoría que se tiene por parte de la federación y del estado.
- Se cuenta con un Padrón de Beneficiarios que permite conocer quienes reciben los entregables del Pp, así como el tipo de apoyo y/o servicio que se otorga a los beneficiarios.
- Existe una adecuada coordinación entre los actores involucrados tanto con la federación como en el estado.
- Se aplican encuestas de satisfacción a los beneficiarios del Pp, mismas que cada área se encarga del análisis e implementación de medidas correctivas.
- Se cuenta con evidencia de muestras importantes de los resultados que arrojan la aplicación de las encuestas para medir la percepción de sus beneficiarios. Derivado del análisis de dichas muestras, se considera que en general la percepción de los beneficiarios respecto a los apoyos y/o servicios que el Pp otorga es muy buena.
- Se ejerció el 96% del presupuesto asignado, es decir casi la totalidad de los recursos asignados.
- La mayoría de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que se derivaron de evaluaciones anteriores se han atendido oportunamente.

2.2.2 Oportunidades:

- Apoyo técnico de las instancias federales y estatales para fortalecer el diseño, operación y resultados del Pp.
- Reconocimiento a la transparencia, a través de la creciente importancia de esta en las instituciones, lo que generaría más confianza y demanda en la Institución generaría más confianza y demanda en la Institución.
- El auge de la planeación estratégica, basada en la Gestión para Resultados, que permite al Programa encontrar un entorno más fértil para la consecución de sus fines, a través de la mejora periódica.
- Los beneficios que se puedan dar al Pp, con los cambios en las políticas públicas que competan al Pp a nivel federal y estatal.

2.2.3 Debilidades:

- Se carece de un diagnostico propio del Pp a nivel estatal, que aporte elementos para la justificación empírica tales como estadísticas, estudios, resultados de encuestas, censos, registros entre otros, así como con la justificación teórica que sustente el tipo de intervención gubernamental que el Pp desarrolla, contribuyan al análisis de las causas y efectos planteados.
- La población objetivo no se encuentra focalizada correctamente, ya que la población atendida superó a la población potencial y objetivo del Pp.
- La Matriz de Indicadores para Resultados del Pp no cuenta con lógica vertical, debido a que los componentes C02 Capacitación para el trabajo impartida en bécate, C03 Apoyos de fomento al autoempleo entregados y C04 Apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral, cuentan con una sola actividad, por lo que no se considera que se indiquen las principales acciones que se deben realizar para producir o entregar los componentes.
- Los medios de verificación únicamente indican la liga electrónica de la STPS de la federación, y no especifican la ruta que se debe seguir para acceder a la información que permita reproducir el cálculo de los indicadores que se establecen en la MIR.
- El Pp cumple con los procesos que se establece en la normatividad que le aplica tanto federal como estatal, sin embargo, existe una desarticulación en los tiempos que marca la federación y el ejecutivo del estado, situación que puede llegar a producir sesgos en los resultados alcanzados por el Pp.
- Se carece de un Manual de Procesos específico del Programa que establezca las acciones que se desarrollan en el ámbito local.
- En cuanto a los trámites que deben de realizar tanto empleadores como buscadores de empleo, se observa que el llenado de los formatos para su registro en el Sistema del Servicio Nacional del Empleo es tardado.

<ul style="list-style-type: none"> • El índice de Costo-Efectividad del programa es de 2.5 lo que se considera rechazable de acuerdo a los términos de referencia. Esto debido a que la focalización de la población objetivo no se realizó de la manera pertinente, pues la población atendida superó a la población objetivo en un 242%, incluso rebasó la población potencial lo que indica que no se realizó una adecuada focalización. • El ASM de contar con una estrategia de cobertura se ha dado en las dos evaluaciones que el Pp ha tenido anteriormente, pese a que este ASM de la primera evaluación se reportó al 100% de cumplimiento. Esta cuestión indica que el ASM no ha sido solventado de manera efectiva.
<p>2.2.4 Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en las políticas públicas del sector tanto nivel federal como estatal que pudieran afectar al Pp. • Reducción de la eficacia del impacto y la medición del Pp, al no tener bien establecida y focalizada a la población objetivo.
<p>3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación</p>
<p>3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:</p> <p>El Programa opera conforme a los procesos establecidos por la normatividad aplicable, sin embargo, existen áreas de mejora que son importantes de atender a fin de mejorar la operatividad del Programa.</p>
<p>3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un diagnóstico propio del Programa del Servicio Estatal del Empleo analizando la problemática que se enfrenta en el entorno estatal y que aporte elementos para la justificación empírica tales como estadísticas, estudios, resultados de encuestas, censos, registros entre otros, así como con la justificación teórica que sustente el tipo de intervención gubernamental que el Pp desarrolla, considerando distintos trabajos de investigación académica e institucional, que contribuyan al análisis de las causas y efectos planteados. 2. Asimismo, realizar una adecuada focalización de la Población objetivo integrando en el diagnóstico el análisis de poblaciones de referencia, potencial, no afectada por el problema, postergada y objetivo. Este análisis se debe realizar con la mayor claridad y focalización, por lo que se deben considerar la ubicación, el grupo etario, la diferenciación por sexo, condiciones de vulnerabilidad, pobreza, niveles de ingreso, lo anterior empleando información oficial tales como estadísticas, estudios, resultados de encuestas, censos, registros entre otros. 3. En los componentes de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp C02 Capacitación para el trabajo impartida en bécate, C03 Apoyos de Fomento al autoempleo entregados y C04 Apoyos económicos otorgados a los beneficiarios de movilidad laboral, agregar las actividades necesarias y suficientes para producir los bienes y servicios que el Programa otorga a sus beneficiarios, con el propósito de fortalecer la lógica vertical de la MIR. 4. En los medios de verificación especificar la ruta para acceder a la información que permita reproducir el cálculo de los indicadores a fin de cumplir con la lógica horizontal de la MIR. 5. Desarrollar un Manual de Procesos específico del Programa para las acciones que se desarrollan en el ámbito local. 6. Realizar gestiones ante las instancias federales y estatales correspondientes a fin de implementar mecanismos y herramientas que permitan agilizar los procesos en cuanto a los tramites y llenados de formatos dirigidos empleadores y buscadores de empleo. 7. Gestionar ante instancias federales y estatales tales como el Centro de Capacitación y Desarrollo de Gobierno del Estado de Chihuahua (CECADE), la impartición de cursos para el personal que opera en Pp, a fin de potencializar su desempeño laboral. 8. Solventar los Aspectos Susceptibles de mejora que se deriven de las evaluaciones realizadas al Programa.
<p>4. Datos de la Instancia Técnica Evaluadora</p>
<p>4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Gerardo García Giles</p>
<p>4.2 Cargo: Director</p>
<p>4.3 Institución a la que pertenece: Evaluare Expertos en Políticas Públicas</p>
<p>4.4 Principales colaboradores: Aleida Martínez Muñoz y Eder Jesús Noda.</p>

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: proyectos@evaluare.mx				
4.6 Teléfono (con clave lada): (222) 211-1342				
5. Identificación del (los) Programa(s)				
5.1 Nombre del (los) Programa(s) evaluado(s): Servicio Estatal del Empleo 2018				
5.2 Siglas: SEE				
5.3 Ente público coordinador del (los) Programa(s): Secretaría del Trabajo y Previsión Social				
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) Programa(s):				
Poder Ejecutivo:	<input checked="" type="checkbox"/>	Poder Legislativo:	<input type="checkbox"/>	Poder Judicial: <input type="checkbox"/> Ente Autónomo: <input type="checkbox"/>
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) Programa(s):				
Federal:	<input type="checkbox"/>	Estatal:	<input checked="" type="checkbox"/>	Local: <input type="checkbox"/>
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y del (los) titular(es) a cargo del (los) Programa(s):				
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s): Dirección del Servicio Estatal de Empleo Chihuahua				
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):				
Nombre:	Lic. Ana Rocío Escobar Rivero ana.escoba@chihuahua.gob.mx 01 (614) 429 3300 Ext. 24702		Unidad administrativa:	Dirección del Servicio Nacional de Empleo Chihuahua
6. Datos de contratación de la evaluación				
6.1 Tipo de contratación:				
6.1.1 Adjudicación directa	<input checked="" type="checkbox"/>	6.1.2 Invitación a tres	<input type="checkbox"/>	6.1.3 Licitación Pública Nacional <input type="checkbox"/>
			6.1.4 Licitación Pública Internacional <input type="checkbox"/>	6.1.5 Otro (señalar): <input type="checkbox"/>
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Salvador Sáenz Fiol				
6.3 Costo total de la evaluación: \$ \$270,000.00 más IVA.				
6.4 Fuente de financiamiento: Estatal				
7. Difusión de la evaluación				
7.1 Difusión en internet del informe final de evaluación: https://www.stpschihuahua.com/				
7.2 Difusión en internet del presente formato: https://www.stpschihuahua.com/				

Anexo VI. Guía de Entrevistas a Profundidad o Semi-Estructuradas.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre Celina Arriola Marquez

.

Oficina o Área Abriendo Espacios.

Puesto Encargada del area

;

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué? _____.

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. vinculación

.

2. fomento al autoempleo

.

3. cursos de capacitación

.

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. Concertación Empresarial
.
2. Entrevista
.
3. Centro de Evaluación de Habilidades
.

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. autoempleo
.
2. la vinculación
.
3. la colocación
.

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. Inclusión laboral
.
2. Inclusión Empresarial
.
3. Sensibilización
.

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Vinculación
.
2. FOMENTO AL AUTOEMPLEO
.
3. Bécate
.

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. _____.
2. _____.

3. _____.

¿Quién entrega los productos del proceso?

.

2. Abriendo Espacios

Apoyos financiero

.

3. Vinculación laboral

.

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Personas con Discapacidad

.

2. Adultos Mayores

.

3. _____.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. empresas incluyentes

.

2. _____.

3. _____.

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. Desde la primer visita del usuario a nuestra area

.

2. _____.

3. _____.

¿Cuándo termina?

1. Al ser colocado y darle seguimiento de permanencia

.

2. _____.

3. _____.

¿Cómo se planifica el proceso?

1. **Entrevista**
2. **Evaluación de Habilidades**
3. **Colocación**

.

2. _____.

3. _____.

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. **Por medio de cartas de Envió**
2. **Llamadas telefónicas a empresas**

.

2. _____.

3. _____.

¿Cómo se controla el proceso?

1. **Dando seguimiento**

.

2. _____.

3. _____.

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. **Dando seguimiento a cada persona canalizada**

.

2. _____.

3. _____.

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No _____.

2. Sí _____ No _____.

3. Sí _____ No _____.

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. **Calidad en el Servicio**

2. **Inteligencia Emocional**

3. **Planificación y Organización**

.

2. _____.

3. _____.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. **aceptación de empresas para contratar personas con discapacidad intelectual y visual**

2. _____.

3. _____.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. **Que se sancione si no se cumple con la Ley de Discapacidad**

.

2. _____.

3. _____.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? _____ Siisne

.

2. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Página de Empleo

.

3. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Sistema de Captura Estatal

.

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí No . ¿Cuál es esta información? Personas atendidas y colocadas

.

2. Sí No . ¿Cuál es esta información? _____.

3. Sí No . ¿Cuál es esta información? _____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. Que hubiera un filtro para la búsqueda más rápido del usuario

.

2. _____.

3. _____.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre ANA PAOLA CORTES BACA

Oficina o Área APOYOS FINANCIEROS

Puesto ANALISTA B

•

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué?

•

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. revisión de programas

•

2. validación de acciones

•

3. proceso de adjudicación

•

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. solicitar programas de acciones

.

2. especificar el perfil de la accion

.

3. relizar cuadros, correos etc

.

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. Enviar a la OSNE las acciones con documentación correcta

2. Para que quede registrada en el sistema

.

3. contar con la documentación correcta

.

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Apoyos Financieros

.

2. Apovos Financieros

.

3. Apovos Financieros

.

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. UR

2. OSNE

.

3. _____.

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. _____.
2. _____.
3. _____.

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Buscadores de empleo y beneficiarios
.
2. _____.
3. _____.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. _____.
2. _____.
3. _____.

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. en el reclutamiento
.
2. en el reclutamiento
.
3. en la realización del proyectos
.

¿Cuándo termina?

1. en el pago de los becarios
.
2. en el pago de los becarios
.
3. en la entrega del proyecto
.

¿Cómo se planifica el proceso?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Cómo se controla el proceso?

1. _____ **visitas**

.

2. _____ **vistas**

.

3. _____ **revisiónes periódicas**

.

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No _____.

2. Sí No _____.

3. Sí No _____.

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. _____ **ur osne**

.

2. _____ **ur osne**

.

3. _____ **osne y contraloría social**

.

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No _____.

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Manual de operación

2. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Manual de operación

3. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Manual de operación

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí No . ¿Cuál es esta información? _____.

2. Sí No . ¿Cuál es esta información? _____.

3. Sí_____ No_____. ¿Cuál es esta información?_____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. actualizar o mejorar el sispaw

2. _____.

3. _____.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre Jesús Abelardo Rodríguez González

Oficina o Área Apoyos Financieros

Puesto Analista A

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué?

.

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. Proceso de Adquisiciones

2. Invitación a Cuando Menos Tres Personas

3. Registro y Validación de Acciones

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. Adquisición de maquinaria y equipo para apoyo a programa Fomento al Autoempleo

2. Cotizaciones

3. Capturar las acciones.

.

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. Apoyar a los Solicitantes de empleo, que cuentan con los conocimientos y experiencia laboral para desarrollar una Iniciativa de Ocupación por Cuenta Propia.

.

2. Elegir al mejor proveedor.

.

3. Registrar en Sistema la Iniciativa de Ocupación por Cuenta Propia, para llevar un control y seguimiento a la acción en SISPAE

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Apoyos Financieros

2. Apoyos Financieros

3. Apoyos Financieros.

.

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. Contraloría Social

2. Unidad Regional

3. Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. Unidad Regional

2. Secretario Técnico del Comité de Adquisiciones

3. Personal de la CGSNE

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Beneficiarios

2. Buscadores de Empleo.

3. _____.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. Proveedores de Gobierno del Estado de Chihuahua

2. _____.

3. _____.

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. Inicio del año

2. _____.

3. _____.

¿Cuándo termina?

1. Termino del año

2. _____.

3. _____.

¿Cómo se planifica el proceso?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. Haciendo la entrega en definitiva de los bienes proporcionados al beneficiario.

2. _____.

3. _____.

¿Cómo se controla el proceso?

1. **Haciendo tres visitas de verificación por parte de la Unidad Regional durante todo el año a la Iniciativa de Ocupación por Cuenta Propia**

2. _____.

3. _____.

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. **Contraloría Social**

2. **Por medio de los responsables del Comité de Adquisiciones**

3. **CGSNE**

.

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. No

2. No

3. No

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí x No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Manual de FA

2. Sí x No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Normatividad

3. Sí x No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Normatividad

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí X No _____.

2. Sí X No _____.

3. Sí X No _____.

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí _____ No X . ¿Cuál es esta información? _____.

2. Sí _____ No X . ¿Cuál es esta información? _____.

3. Sí _____ No X . ¿Cuál es esta información? _____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. Mejorar el Sistema para registrar

2. _____.

3. _____.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre Miguel Angel Andrew Contreras.

Oficina o Área Unidad Regional Chihuahua.

Puesto Encargado de Autoempleo.

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué? En la Unidad Regional que se llevan subprogramas de la Institución lo cual es lograr capacitar y colocar a los Beneficiarios.

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. Atención o registro.
2. vincular a la diferente modalidad.
3. seguimiento.

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. Deben ser buscadores de empleo.

2. _____.

3. _____.

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. En empleo o autoempleo.

2. _____.

3. _____.

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. Que todos los buscadores de empleo consigan uno o se puedan autoemplear.

2. _____.

3. _____.

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Unidad Regional.

2. Vinculación Laboral.

3. Capacitación para el autoempleo y Capacitación para Técnicos y Profesionistas.

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. Bolsa de Trabajo

2. Vinculación laboral

3. Abriendo Espacios

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. El responsable de cada modalidad.

2.

3.

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Buscador de empleo.
2. Instituciones Educativas.
3. Centros Capacitadores.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. Personal del SNE de cada modalidad.
2. Personal del SNE de cada modalidad.
3. Personal del SNE de cada modalidad.

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. llenado del registro.
2. recepción y canalización a los diferentes subprogramas.
3. Colocación de beneficiario.

¿Cuándo termina?

1. Es constante, siempre hay atención a usuarios pero los beneficiarios pueden estar de un mes hasta tres meses.
2. Es constante, siempre hay atención a usuarios pero los beneficiarios pueden estar de un mes hasta tres meses.
3. Es constante, siempre hay atención a usuarios pero los beneficiarios pueden estar de un mes hasta tres meses.

¿Cómo se planifica el proceso?

1. En Base a la normatividad enviada por la Coordinación.
2. En Base a la normatividad enviada por la Coordinación.
3. En Base a la normatividad enviada por la Coordinación.

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. Con la normatividad.
2. Con la normatividad.
3. Con la normatividad.

¿Cómo se controla el proceso?

1. Indicadores.

2. Metas estatales.

3. Metas Federales.

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí X No _____.

2. Sí X No _____.

3. Sí X No _____.

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. En base a metas federales y estatales.

2. En base a metas federales y estatales.

3. En base a metas federales y estatales.

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí X No _____.

2. Sí X No _____.

3. Sí X No _____.

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. Es importante la capacitación para el trato con usuarios difíciles.

2.

3.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. Apoyo a comunidades de difícil accesos.

2. _____.

3. _____.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SISPAEW

2. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Agenda.

3. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Correo Electronico

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

Es funcional, pero tiene fallas muy seguido.

1. Sí No _____.

2. Sí No _____.

3. Sí No _____.

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí No _____. ¿Cuál es esta información? Informes que piden de lo que antes era SEDESOL.

2. Sí ____ No . ¿Cuál es esta información? _____.

3. Sí ____ No . ¿Cuál es esta información? _____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. Facilidad de captura en la plataforma por que fallan muy seguido y se atrasa lo que se llevaba capturado.

2. _____.

3. _____.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre Rosa María Griego Salcido.

Oficina o Área UR Parral, Sub-Programa Fomento al Autoempleo

.

Puesto Analista B

:

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué? Es un programa que provee de empleo a personas principalmente víctimas de la violencia, desplazados, desempleadas, adultos mayores, jóvenes y personas con capacidades especiales.

.

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. Reclutamiento y selección de beneficiarios por parte de vinculación laboral

.

2. Atención a beneficiario por medio de asesor FA en elaboración Propuesta IOCP.

.

3. Revisión y Análisis y selección de IOCP por parte de integrantes CIE

.

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí si No .

2. Sí si No .

3. Sí si No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. Llenado de formato SNE-01 y en base a revisión y entrevista se lleva a cabo selección por parte personal de la OSNE

2. Elaboración propuesta IOCP por medio de formatos FA-3, seguido de entrevista, según su viabilidad se procede a llenado formato FA-4 y validación local FA-5

3. Revisión, Análisis y aprobación por parte de integrantes del CIE

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. Beneficiarios, previa información necesaria plasmada en SNE-01

2. Propuestas IOC'S en solicitud por beneficiarios en apoyos maquinaria y equipo

3.- Integrantes del CIE en Dictámen aprobación propuesta IOCP

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. Elección de persona adecuada para Proveerla de maquinaria y equipo para su autoempleo

2. Busca obtener beneficio en maquinaria y equipo previa propuesta IOCP

3. En basa a dictamen aprobatorio de propuesta IOCP Proveer de maquinaria y equipo a personas beneficiarias del programa, quienes serán atendidos conforme a la demanda del mismo

.

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Personal de la OSNE en Vinculación

.

2. Personal de la OSNE en Sub-Programa FA

.

3. Personal de la OSNE integrantes del CIE.

.

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. Vinculación Laboral

.

2. Personal OSNE en Sub-Programa FA

.

3. Personal OSNE de SEE , integrantes del CIE

.

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. Personal de la Osne en Vinculación Laboral

2. Personal UR respectiva del del Sub-Programa FA, beneficiario IOCP, socios IOCP y testigos

3. Personal de SEE por medio de integrantes del CIE

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Solicitantes de apoyo

.

2. Solicitantes de apoyo

.

3. Solicitantes de apoyo

.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. Personal de la OSNE Vinculación laboral UR Parral

2. Personal de la OSNE UR Parral

3. Personal de la OSNE SEE, Integrantes CIE

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. Cuando acude el solicitante de empleo a Vinculación a solicitar el apoyo y se le canaliza a FA

2. Cuando por parte del personal OSNE se inicia a elaborar propuesta IOCP

3. Cuando por parte de integrantes CIE del SEE, se revisa, analiza en base a lineamientos y autoriza o rechaza propuesta IOCP

.

¿Cuándo termina?

1. Cuando una vez que es evaluado el solicitante de apoyo se le canaliza a subprograma FA.

.

2. Cuando se ha terminado de elaborar propuesta IOCP habiendo procedido al llenado de formatos, según lineamiento Manual Proceso operaciones y habiéndose aprobado propuesta, posteriores supervisiones de inicio, seguimiento y cierre, concluyendo con la entrega en propiedad.

3. Cuando conforme a revisión según lineamiento se ha revisado y evaluado IOCP

Elaborando dictamen de aprobación o rechazo, posterior compra, entrega de bien

.

¿Cómo se planifica el proceso?

1. Se planifica en base al recurso asignado, según presupuesto anual para el período fiscal del año en curso

2. Se recluta población objetivo por medio convocatoria por medio de personal de la OSNE

3. Se planifica en base al presupuesto asignado para el periodo fiscal del año en curso .a cada UR, según sean sus necesidades.

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. Personal de vinculación de la OSNE , posterior entrevista de personal Sub-programa FA

2. Se asesora por personal de la OSNE quien determina su viabilidad y presenta propuesta al CIE.

3. Se revisa, analiza y aprueba por el CIE mediante criterios asentados en manual de procedimiento operaciones FA

.

¿Cómo se controla el proceso?

1. A través de llenado de formatos y posterior canalización

.

2. A través de asesoría en elaboración IOCP, posterior propuesta al CIE

3. A través de sesiones dos veces por mes previa selección y revisión de IOCP

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. Eligiendo y canalizando población objetivo a Sub-programa FA

2. Mediante entrevista detectando necesidades de beneficiario, posterior asesoría en elaboración IOCP

3. Revisando y analizando las IOCP'S, según lineamientos Manual de Procedimientos y en base a ellos, criterios aplicados.

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. Que realmente exista una selección del buscador según sus necesidades

2. Que se enfoque la revisión en la elaboración de la propuesta en el buscador y no en el asesor.

3. Que los criterios aplicables el selección y aprobación sean objetivos.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. Cuándo se envía a un candidato con actividad no viable

2. Cuando se canaliza a buscador de apoyo que no sabe leer ni escribir , pero que si domina actividad .

.

3. El análisis y revisión del CIE, por tener que modificar en ocasiones hasta 5 veces IOCP, por criterios de revisión aplicados.,

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

Que realmente exista una selección del buscador según sus necesidades

2. Que se enfoque la revisión en la elaboración de la propuesta en el buscador y no en el asesor.

3. Que los criterios aplicables en selección y aprobación sean objetivos.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? sispaew

.

2. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? sispaew

.

3. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? sispaew

.

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí No . ¿Cuál es esta información? transparencia

2. Sí No . ¿Cuál es esta información? fichas técnicas, transparencia

3. Sí No . ¿Cuál es esta información? Minuta

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. **Imparcialidad**

.

2. **Suficiencia de personal**

.

3. **Objetividad**

.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre Rosa María Griego Salcido.

Oficina o Área UR Parral, Sub-Programa Fomento al Autoempleo

.

Puesto Analista B

:

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué? Es un programa que provee de empleo a personas principalmente víctimas de la violencia, desplazados, desempleadas, adultos mayores, jóvenes y personas con capacidades especiales.

.

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. Reclutamiento y selección de beneficiarios por parte de vinculación laboral

.

2. Atención a beneficiario por medio de asesor FA en elaboración Propuesta IOCP.

.

3. Revisión y Análisis y selección de IOCP por parte de integrantes CIE

.

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí si No .

2. Sí si No .

3. Sí si No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. Llenado de formato SNE-01 y en base a revisión y entrevista se lleva a cabo selección por parte personal de la OSNE

2. Elaboración propuesta IOCP por medio de formatos FA-3, seguido de entrevista, según su viabilidad se procede a llenado formato FA-4 y validación local FA-5

3. Revisión, Análisis y aprobación por parte de integrantes del CIE

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. Beneficiarios, previa información necesaria plasmada en SNE-01

2. Propuestas IOC'S en solicitud por beneficiarios en apoyos maquinaria y equipo

3.- Integrantes del CIE en Dictámen aprobación propuesta IOCP

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. Elección de persona adecuada para Proveerla de maquinaria y equipo para su autoempleo

2. Busca obtener beneficio en maquinaria y equipo previa propuesta IOCP

3. En basa a dictamen aprobatorio de propuesta IOCP Proveer de maquinaria y equipo a personas beneficiarias del programa, quienes serán atendidos conforme a la demanda del mismo

.

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Personal de la OSNE en Vinculación

.

2. Personal de la OSNE en Sub-Programa FA

.

3. Personal de la OSNE integrantes del CIE.

.

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. Vinculación Laboral

.

2. Personal OSNE en Sub-Programa FA

.

3. Personal OSNE de SEE , integrantes del CIE

.

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. Personal de la Osne en Vinculación Laboral

2. Personal UR respectiva del del Sub-Programa FA, beneficiario IOCP, socios IOCP y testigos

3. Personal de SEE por medio de integrantes del CIE

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Solicitantes de apoyo

.

2. Solicitantes de apoyo

.

3. Solicitantes de apoyo

.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. Personal de la OSNE Vinculación laboral UR Parral

2. Personal de la OSNE UR Parral

3. Personal de la OSNE SEE, Integrantes CIE

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. Cuando acude el solicitante de empleo a Vinculación a solicitar el apoyo y se le canaliza a FA

2. Cuando por parte del personal OSNE se inicia a elaborar propuesta IOCP

3. Cuando por parte de integrantes CIE del SEE, se revisa, analiza en base a lineamientos y autoriza o rechaza propuesta IOCP

.

¿Cuándo termina?

1. Cuando una vez que es evaluado el solicitante de apoyo se le canaliza a subprograma FA.

.

2. Cuando se ha terminado de elaborar propuesta IOCP habiendo procedido al llenado de formatos, según lineamiento Manual Proceso operaciones y habiéndose aprobado propuesta, posteriores supervisiones de inicio, seguimiento y cierre, concluyendo con la entrega en propiedad.

3. Cuando conforme a revisión según lineamiento se ha revisado y evaluado IOCP

Elaborando dictamen de aprobación o rechazo, posterior compra, entrega de bien

.

¿Cómo se planifica el proceso?

1. Se planifica en base al recurso asignado, según presupuesto anual para el período fiscal del año en curso

2. Se recluta población objetivo por medio convocatoria por medio de personal de la OSNE

3. Se planifica en base al presupuesto asignado para el periodo fiscal del año en curso .a cada UR, según sean sus necesidades.

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. Personal de vinculación de la OSNE , posterior entrevista de personal Sub-programa FA

2. Se asesora por personal de la OSNE quien determina su viabilidad y presenta propuesta al CIE.

3. Se revisa, analiza y aprueba por el CIE mediante criterios asentados en manual de procedimiento operaciones FA

.

¿Cómo se controla el proceso?

1. A través de llenado de formatos y posterior canalización

.

2. A través de asesoría en elaboración IOCP, posterior propuesta al CIE

3. A través de sesiones dos veces por mes previa selección y revisión de IOCP

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. Eligiendo y canalizando población objetivo a Sub-programa FA

2. Mediante entrevista detectando necesidades de beneficiario, posterior asesoría en elaboración IOCP

3. Revisando y analizando las IOCP'S, según lineamientos Manual de Procedimientos y en base a ellos, criterios aplicados.

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. Que realmente exista una selección del buscador según sus necesidades

2. Que se enfoque la revisión en la elaboración de la propuesta en el buscador y no en el asesor.

3. Que los criterios aplicables el selección y aprobación sean objetivos.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. Cuándo se envía a un candidato con actividad no viable

2. Cuando se canaliza a buscador de apoyo que no sabe leer ni escribir , pero que si domina actividad .

.

3. El análisis y revisión del CIE, por tener que modificar en ocasiones hasta 5 veces IOCP, por criterios de revisión aplicados.,

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

Que realmente exista una selección del buscador según sus necesidades

2. Que se enfoque la revisión en la elaboración de la propuesta en el buscador y no en el asesor.

3. Que los criterios aplicables en selección y aprobación sean objetivos.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí x No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? sispaew

.

2. Sí x No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? sispaew

.

3. Sí x No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? sispaew

.

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí x No _____.

2. Sí x No _____.

3. Sí x No _____.

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí x No _____. ¿Cuál es esta información? transparencia

2. Sí x No _____. ¿Cuál es esta información? fichas técnicas, transparencia

3. Sí x No _____. ¿Cuál es esta información? Minuta

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. Imparcialidad

.

2. Suficiencia de personal

.

3. Objetividad

.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre Miguel Angel Andrew Contreras.

Oficina o Área Unidad Regional Chihuahua.

Puesto Encargado de Autoempleo.

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué? En la Unidad Regional que se llevan subprogramas de la Institución lo cual es lograr capacitar y colocar a los Beneficiarios.

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. Atención o registro.
2. vincular a la diferente modalidad.
3. seguimiento.

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. Deben ser buscadores de empleo.

2. _____.

3. _____.

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. En empleo o autoempleo.

2. _____.

3. _____.

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. Que todos los buscadores de empleo consigan uno o se puedan autoemplear.

2. _____.

3. _____.

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Unidad Regional.

2. Vinculación Laboral.

3. Capacitación para el autoempleo y Capacitación para Técnicos y Profesionistas.

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. Bolsa de Trabajo

2. Vinculación laboral

3. Abriendo Espacios

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. El responsable de cada modalidad.

2.

3.

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Buscador de empleo.
2. Instituciones Educativas.
3. Centros Capacitadores.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. Personal del SNE de cada modalidad.
2. Personal del SNE de cada modalidad.
3. Personal del SNE de cada modalidad.

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. llenado del registro.
2. recepción y canalización a los diferentes subprogramas.
3. Colocación de beneficiario.

¿Cuándo termina?

1. Es constante, siempre hay atención a usuarios pero los beneficiarios pueden estar de un mes hasta tres meses.
2. Es constante, siempre hay atención a usuarios pero los beneficiarios pueden estar de un mes hasta tres meses.
3. Es constante, siempre hay atención a usuarios pero los beneficiarios pueden estar de un mes hasta tres meses.

¿Cómo se planifica el proceso?

1. En Base a la normatividad enviada por la Coordinación.
2. En Base a la normatividad enviada por la Coordinación.
3. En Base a la normatividad enviada por la Coordinación.

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. Con la normatividad.
2. Con la normatividad.
3. Con la normatividad.

¿Cómo se controla el proceso?

1. Indicadores.

2. Metas estatales.

3. Metas Federales.

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. En base a metas federales y estatales.

2. En base a metas federales y estatales.

3. En base a metas federales y estatales.

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. Es importante la capacitación para el trato con usuarios difíciles.

2.

3.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. Apoyo a comunidades de difícil accesos.

2. _____.

3. _____.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SISPAEW

2. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Agenda.

3. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Correo Electronico

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

Es funcional, pero tiene fallas muy seguido.

1. Sí No _____.

2. Sí No _____.

3. Sí No _____.

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí No _____. ¿Cuál es esta información? Informes que piden de lo que antes era SEDESOL.

2. Sí ____ No . ¿Cuál es esta información? _____.

3. Sí ____ No . ¿Cuál es esta información? _____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. Facilidad de captura en la plataforma por que fallan muy seguido y se atrasa lo que se llevaba capturado.

2. _____.

3. _____.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre Ana Luisa Aguilar Vázquez.

Oficina o Área Bolsa de Trabajo.

Puesto Consejera Laboral.

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué? Se logra la vinculación y colocación de buscadores con necesidad de empleo.

Si a la respuesta anterior respondió sí, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. registro.

2. vinculacion.

3. seguimiento.

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. **Buscador de empleo**_____.
2. **Buscador de empleo**_____.
3. **Buscador de empleo**_____.

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. **empleo**_____.
2. **empleo**_____.
3. **empleo**_____.

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. **Obtener un perfil laboral para la canalización al servicio**_____.
2. **Obtener vacantes a fin al perfil del usuario para realizar los envíos convenientes a las empresas activas.**
3. **Averiguar si fue aceptado en la vacante a la cual se le envió**_____.

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. **Bolsa de Trabajo**_____.
2. **Bolsa de Trabajo**_____.
3. **Bolsa de Trabajo**_____.

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. **vinculación laboral**_____.
2. **vinculación laboral**_____.
3. **vinculación laboral**_____.

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. **Bolsa de Trabajo**_____.
2. **Bolsa de Trabajo**_____.
3. **Bolsa de Trabajo**_____.

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. buscador de empleo_____.
2. buscador de empleo_____.
3. buscador de empleo_____.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. Bolsa de Trabajo_____.
2. Bolsa de Trabajo_____.
3. Bolsa de Trabajo_____.

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. el buscador de empleo realiza el llenado del registro_____.
2. recepción del registro_____.
3. una vez que se vincula al buscador de empleo_____.

¿Cuándo termina?

1. una vez que es registrado en siisne_____.
2. al cierre de la entrevista, una vez que se realizan los envíos_____.
3. al recibir respuesta del buscador de empleo, si quedo en la vacante o no._____.

¿Cómo se planifica el proceso?

1. _____.
2. _____.
3. _____.

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. El buscador de empleo llena el formato de registro, lo capturamos a siisne_____.
2. identificamos el tipo de buscador de empleo, identificar si es usuario subsecuente o nuevo usuario, realizar entrevista, buscar ofertas de empleo, brindar información, canalizarlo a vacantes, proporcionar carta de presentación para entrevista_____.
3. contactar al buscador de empleo para averiguar si fue aceptado en la vacante_____.

¿Cómo se controla el proceso?

1. **por medio de una base de datos y de sistema siisne**_____.
2. **por medio de una base de datos y de sistema siisne**_____.
3. **por medio de una base de datos y de sistema siisne**_____.

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No _____.
2. Sí No _____.
3. Sí No _____.

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. **en base a metas federales y estatales**_____.
2. **en base a metas federales y estatales**_____.
3. **en base a metas federales y estatales**_____.

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No _____.
2. Sí No _____.
3. Sí No _____.

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. **Ninguna**_____.
2. **Atención a Cliente, usuarios difíciles**_____.
3. **Ninguna**_____.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. _____.
2. _____.

3. _____.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. _____.

2. **mejora de vacantes para una vinculación más efectiva** _____.

3. _____.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? siisne _____.

2. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? siisne _____.

3. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? siisne _____.

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí No _____.

2. Sí No _____.

3. Sí No _____.

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí ____ No . ¿Cuál es esta información? _____.

2. Sí ____ No . ¿Cuál es esta información? _____.

3. Sí ____ No . ¿Cuál es esta información? _____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. _____.

2. _____.

3. _____.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre JANETH GISELE MIRANDA VALERIO .

Oficina o Área ACE (APOYO DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD) .

Puesto ANALISTA B CONSEJERO DE EMPLEO .

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué? CAPACITACIONES .

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. RECLUTAMIENTO DE BENEFICIARIOS .

2. VISITAS DE SEGUIMIENTO .

3. CLAUSURA .

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. **PLATICA DE CONTRALORÍA SOCIAL** .
2. **SUPERVISIÓN** .
3. **ENTREGA DE BECA Y CONSTANCIAS** .

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. **CURSO DE CAPACITACIÓN** .
2. **IDENTIFICACIÓN DE IRREGULARIDADES** .
3. **CIERRE DE CURSO** .

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. **COMBATIR EL DESEMPLEO** .
2. **LOS CURSOS SE LLEVEN ACABO DE FORMA CORRECTA** .
3. **BENEFICIARIOS CAPACITADOS**

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. **ACE. (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD)**
2. **ACE. (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD)**
3. **ACE. (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD)**

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. **COORDINACIÓN, ADMINISTRATIVO, BOLSA DE EMPLEO** .
2. **COORDINACIÓN, ADMINISTRATIVO, BOLSA DE EMPLEO** .
3. **COORDINACIÓN, ADMINISTRATIVO, BOLSA DE EMPLEO** .

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. **ACE. (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD)**
2. **ACE. (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD)**
3. **ACE. (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD)**

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. **BUSCADORES DE EMPLEO** .
2. **BUSCADORES DE EMPLEO** .
3. **BUSCADORES DE EMPLEO** .

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. **INSTRUCTORES** .
2. **INSTITUCIONES EDUCATIVAS** .
3. **BENEFICIARIOS** .

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. **LLEGA BUSCADOR DE EMPLEO A OFICINA**
2. **INICIA CURSO** .
3. **TERMINA CURSO**

¿Cuándo termina?

1. **INSCRIBE BUCADR DE EMPLEO A CURSO.**
2. **TERMINA CURSO** .
3. **TERMINA CURSO** .

¿Cómo se planifica el proceso?

1. **CANALIZA BENEFICIARIO DE BOLSA DE EMPLEO** .
2. **AGENDAR VISITAS** .
3. **AGENDAR FECHAS DE TERMINO** .

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. **ATENDER, PROPORCIONAR INFORMACIÓN, RECIBIR Y COTEJAR DOCUMENTACIÓN** .
2. **ACUDIR A CEDES DE capacitación** .
3. **ENTREGAR CHEQUES, CONSTANCIAS, RECIBIR CARTAS DE COLOCACIÓN Y CLAUSURAR** .

¿Cómo se controla el proceso?

1. **REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN.**

2. **MANUAL DE CAPACITACION.**

3. **LISTA DE ASISTENCIA.**

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. **PERMANENCIA DE BENEFICIARIO EN CURSO**

2. **EL CURSO ESTE EN ORDEN**.

3. **ENTREGA CORRECTA DE CHEQUES Y CONSTANCIA.**

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. **IDENTIFICAR A BUSCADORES DE EMPLEO APTOS PARA CADA VACANTE**.

2. _____.

3. _____.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. **BÚSQUEDA DE VACANTES**.

2. _____.

3. _____.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. _____.
2. _____.
3. _____.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SISPAEW.
2. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SISPAEW
3. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SISPAEW

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí No _____.
2. Sí No _____.
3. Sí No _____.

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí No _____. ¿Cuál es esta información? LISTA ASISTENCIA
2. Sí ____ No . ¿Cuál es esta información? _____.
3. Sí No _____. ¿Cuál es esta información? COLOCADOS

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. NINGUNO
2. NINGUNO
3. NINGUNO



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre Paulina María Quiñones Flores

Oficina o Área _____ Vinculación Laboral _____

Puesto Concertadora Empresarial

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No _____.

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No _____.

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No _____ ¿Por qué? _____.

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. Acercamiento con organizaciones empresariales y empresas en la zona

2. Captación de vacantes

3. Vinculación de usuarios con empleadores

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No _____.

2. Sí No _____.

3. Sí No _____.

¿Cuáles son las entradas del proceso?

- 1. Desempleo**
- 2. Demanda de buscadores de empleo**
- 3. Demanda de las empresas**

¿Cuáles son los productos del proceso?

- 1. Interés de las empresas e instituciones para trabajar con el sector público / aceptación del trabajo conjunto**
- 2. Consecución de vacantes que coinciden con la demanda y perfiles de los buscadores de empleo**
- 3. Colocación de perfiles adecuados en vacantes adecuadas y en empresas formalmente constituidas.**

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

- 1. Establecer relaciones permanentes con las empresas e instituciones diversas**
- 2. Tener opciones viables y atractivas para los buscadores de empleo**
- 3. Cobertura de vacantes en cortos periodos de tiempo y menor costo para la empresa, así como reducir en los buscadores, el tiempo de desempleo.**

¿Qué área es la responsable del proceso?

- 1. Vinculación laboral**
- 2. Vinculación laboral**
- 3. Vinculación laboral y bolsa de trabajo**

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

- 1. Sistema estatal de empleo, abriendo espacios**
- 2. bolsa de trabajo, abriendo espacios, sistema estatal de empleo, ferias**
- 3. bolsa de trabajo, sistema estatal de empleo**

¿Quién entrega los productos del proceso?

- 1. VL**
- 2. VL**
- 3. VL , bolsa de trabajo**

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

- 1. Empresas / Sector público**
- 2. Buscadores de empleo**
- 3. Oferentes de empleo y buscadores de empleo**

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

- 1. VL**
- 2. VL**
- 3. VL**

¿Cuándo se inicia el proceso?

- 1. Empresas nuevas en el mercado / demanda de vacantes / Acercamiento voluntario de empresas**
- 2. Cuando hay demanda de vacantes por parte de buscadores de empleo**
- 3. Cuando se tiene una vacante de difícil nivel de colocación.**

¿Cuándo termina?

- 1. Cuando la empresa se adscribe al sistema SNE y acepta hacer uso de algún servicio**
- 2. Cuando la vacante está de alta en el SIISNE**
- 3. Cuando se logra la colocación.**

¿Cómo se planifica el proceso?

- 1. En función del tipo de empresa (pequeña, mediana, grande) y su necesidad**
- 2. En función de la demanda (cantidad y tipo de vacantes que los usuarios buscan)**
- 3. En función del nivel de la vacante y la demanda de la empresa**

¿Cómo se ejecuta el proceso?

- 1. Se busca e identifica a la empresa prospecto para luego contactarla, despertar su interés (o mantenerlo en caso de estar adscrita al SNE) en los servicios del Servicio Nacional de empleo (Difusión de vacantes, búsqueda de candidatos, portal del empleo, ferias de empleo, abriendo espacios, programas de capacitación, etc)**

2. Se hace un análisis del mercado de trabajo; se estudian los niveles de demanda de vacantes, se buscan por diversos medios (redes sociales, periódicos, teléfonos, bolsas de trabajo, etc) vacantes ofertadas o empresas que puedan estar ofertando empleo; se hace contacto con personal de RRHH; se establece relación formal con la empresa a través de formatos y se dan de alta las vacantes en SIISNE.

3. Se estudia el perfil de puesto y se decide la estrategia necesaria para su cobertura. Se da seguimiento a las vacantes para saber si se han ocupado o no; si no ha sido así, se buscan nuevas maniobras, si sí, se recibe la información pertinente para dar de baja formal la vacante y hacer la colocación en sistema.

¿Cómo se controla el proceso?

1. indicadores

2. indicadores

3. indicadores

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. Recogida de datos contra metas

2. Recogida de datos contra metas

3. Recogida de datos contra metas, niveles de rotación de las empresas

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. _____.

2. Uso de tecnología.

3. _____.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. _____.

2. Consecución de vacantes de perfiles profesionales

3. Consecución de datos para llevar a cabo la colocación y baja de vacante ante el sistema

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SIISNE, HOJAS DE CÁLCULO

2. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SIISNE, HOJAS DE CÁLCULO

3. Sí No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SIISNE, HOJAS DE CÁLCULO

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí No _____.
2. Sí No _____.
3. Sí No _____.

2. Sí No _____.
3. Sí No _____.

3. Sí No _____.

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí No _____. ¿Cuál es esta información? Datos de empresas

2. Sí No _____. ¿Cuál es esta información? Características de las vacantes

3. Sí _____ No _____. ¿Cuál es esta información? _____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. Formularios más sencillos

2. _____.

3. _____.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre LEHI MARMOLEJO ESTRADA

Oficina o Área SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO DEPARTAMENTO MOVILIDAD LABORAL.

Puesto COORDINADOR DE MOVILIDAD LABORAL

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué? Por qué impacta en la empleabilidad de los solicitantes de empleo.

Si a la respuesta anterior respondió sí, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. Atención Jornaleros Agrícolas

2. Colocación de Jornaleros Agrícolas

3. Trámites y servicios de vinculación a solicitantes de empleo para trabajo en el extranjero.

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. Recepción de documentación de los aspirantes.

2. Recepción de documentación de los aspirantes.

3. Recepción de documentación de los aspirantes.

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. Apoyos para la movilidad agrícola

2. Apoyos para la movilidad agrícola

3. Documentos para la vinculación de trabajadores al extranjero

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. La atención de Jornaleros Agrícolas

2. La colocación de Jornaleros Agrícolas

3. Atención y colocación de buscadores de empleo que pretenden trabajar en el extranjero

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Movilidad Laboral.

2. Movilidad Laboral

3. Movilidad Laboral

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. Departamento Administrativo

2. Unidades Regionales Chihuahua, Juarez y Parral

3. Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. Los responsables de los subprogramas

2. Los responsables de los subprogramas

3. Los responsables de los subprogramas

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Los Jornaleros Agrícolas que atendemos

2. Los Jornaleros Agrícolas que colocamos

3. Los solicitantes de empleo que buscan trabajar en el extranjero

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. Las oficinas del Servicio Nacional de Empleo de otras Entidades

2. La Unidad Regional de Parral

3. Los medios de comunicación y redes sociales donde publicamos las vacantes

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. Cuando se solicitan vacantes de empleo

2. Cuando hay requerimientos por parte de un empleador

3. Cuando el solicitante se postula a alguna vacante

¿Cuándo termina?

1. Cuando los Jornaleros Agrícolas retornan a su lugar de origen

2. Cuando colocamos a los Jornaleros Agrícolas con un Empleador.

3. Cuando colocamos a un solicitante de empleo en alguna vacante al extranjero

¿Cómo se planifica el proceso?

1. Se atienden las solicitudes de Empleadores que buscan trabajadores para cubrir sus necesidades y procesos de producción en zona destino

2. Se revisan las propuestas de trabajo de Empleadores que solicitan Jornaleros Agrícolas de Origen

3. La Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo en conjunto con los empleadores extranjeros, revisan las condiciones de trabajo de cada una de las vacantes con la finalidad de ofrecer a los solicitantes vacantes de calidad. Estas, a su vez, se publican en la página de internet www.gob.mx/empleo así como también en medios y redes sociales

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. Llevando a cabo las actividades que se establecen en el manual de procedimientos

2. Llevando a cabo las actividades que se establecen en el manual de procedimientos

3. Llevando a cabo las actividades que se establecen en el manual de procedimientos

¿Cómo se controla el proceso?

1. A través de supervisiones y visitas de seguimiento

2. A través de supervisiones y visitas de seguimiento

3. En colaboración con la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo dando seguimiento a cada postulación de nuestros candidatos

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. Por medio del departamento de Contraloría Social con supervisiones a las áreas donde trabajan los jornaleros agrícolas, así como también, la integración de expedientes que se generan.

2. Por medio del departamento de Contraloría Social con supervisiones a las áreas donde trabajan los jornaleros agrícolas así como también, la integración de expedientes que se generan

3. _____.

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. No

2. No

3. No

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. Ninguna

2. Reclutamiento de Jornaleros Agrícolas (debido a la lejanía de sus domicilios y al acceso a medios de comunicación que les permitan recibir ofertas laborales)

3. Ninguna

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. Ninguno

2. Colaboración con radiofusasoras que trasmitan información sobre las vacantes a Jornaleros Agrícolas

3. Ninguno

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí X No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SISPAEW

2. Sí X No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SISPAEW

3. Sí X No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SIMOL, SISPAEW

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí X No _____.

2. Sí X No _____.

3. Sí X No _____.

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí X No _____. ¿Cuál es esta información? DE LOS SOLICITANTES

2. Sí X No _____. ¿Cuál es esta información? DE LOS SOLICITANTES

3. Sí X No _____. ¿Cuál es esta información? DE LOS SOLICITANTES

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. NO

2. NO

3. NO



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre Zazil Rubio Hernández

.

Oficina o Área SNE UR Juárez

Puesto Coordinador

•

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué? Consiste en crear estrategias y coordinar esfuerzos para cumplir con los objetivos del programa y alcanzar las metas establecidas

.

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. Organización de personal y coordinación de labores para encaminarlos al cumplimiento de nuestros objetivos

2. Creación de estrategias para mejorar el servicio y buscar alcanzar las metas establecidas

3. Colaboración interinstitucional con la finalidad de mejorar el servicio y ampliar nuestro campo de acción

.

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí _____ No x _____.

3. Sí _____ No x _____.

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. Personal del SNE

2. Manuales de funcionamiento de cada sub programa y metas establecidas.

3. Reuniones con instituciones afines

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. Mejor funcionamiento de la oficina

2. Trabajo enfocado en metas y objetivos

3. Promoción de subprogramas, apoyo en eventos

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. Mejorar el funcionamiento de la oficina aprovechando al máximo al personal con el que se cuenta, intentando subsanar las deficiencias que se puedan presentar por la falta de personal.

2. Cumplir con los objetivos del programa y con las metas planteadas para el mismo.

3. Ampliar la cobertura de nuestros servicios aprovechando eventos y espacios que otras instituciones nos ofrecen para promocionar nuestros subprogramas

.

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Coordinación

.

2. Coordinación

.

3. Coordinación

.

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. Administrativo

.

2. Vinculación, apoyos para la empleabilidad, administrativo

.

3. Vinculación

.

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. Personal SNE

.

2. Coordinación

.

3. Coordinación

.

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Buscadores de empleo

.

2. Buscadores de empleo

.

3. Buscadores de empleo

.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. Personal UR

.

2. Coordinación UR

.

3. Coordinación UR

.

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. Diariamente

.

2. Diariamente

.

3. Dirariamente

.

¿Cuándo termina?

1. Nunca

.

2. Cierre de mes

.

3. Nunca

.

¿Cómo se planifica el proceso?

1. Se busca poder tener un encargado de cada subprograma y que cada empleado tenga mas de una función que desempeñar

.

2. Se considera el desempeño que ha tenido cada área, las metas que tiene establecidas y la manera en la que las puede cumplir

.

3. Se encuentran los puntos en común con otras instituciones y se detectan áreas de oportunidad.

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. Cada mes se revisa el desempeño de cada área y en caso de ser necesario se hacen ajustes

2. Se elabora una proyección mensual

.

3. Reuniones de trabajo

.

¿Cómo se controla el proceso?

1. Revisión mensual

.

2. Revisión mensual

.

3. Revisión mensual

.

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. En base a desempeño

.

2. En base a cumplimiento de metas

.

3. En base a la posibilidad de trabajar en conjunto

.

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. Sí, fortalecer temas de comunicación organizacional

.

2. Sí, fortalecer temas de planeación estratégica

.

3. No

.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. Falta de incentivos o crecimiento para el personal

.

2. Diferencia entre lo planteado en los lineamientos y lo que se presenta en la práctica, algunos programas no pueden ser aplicados de la misma manera en todos los municipios por lo tanto es difícil obtener los mismos resultados

.

3. Falta de trabajo en equipo entre instituciones

.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. Posibilidades de crecimiento laboral o salarial, mas personal

.

2. Presentación de metas, objetivos y manuales desde el principio del año para obtener una mejor planeación

.

3. No

.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí ____ No x ____ . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? _____.

2. Sí ____ No x ____ . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? _____.

3. Sí ____ No x ____ . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? _____.

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí ____ No ____ .

2. Sí ____ No ____ .

3. Sí ____ No ____ .

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí ____ No x ____ . ¿Cuál es esta información? _____.

2. Sí ____ No x ____ . ¿Cuál es esta información? _____.

3. Sí ____ No x ____ . ¿Cuál es esta información? _____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. Aumento de personal para la UR

2. Considerar que cada UR es distinta, por lo que es imposible que en todas las u

.

3. Mejor oferta de programas y campañas

.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre . CARLOS IVAN VALDEZ VALENZUELA

Oficina o Área *SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO UNIDAD REGIONAL PARRAL.*

Puesto COORDINADOR

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué?

.

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. CONCERTACIÓN DE EMPRESAS .

2. CONCERTACIÓN CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS .

3 DIFUSIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN ..

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. **CITA CON EMPRESARIO.**
2. **CITA CON ENCARGADO INSTITUCIÓN EDUCATIVA.**
3. **CONTACTAR MEDIOS DE COMUNICACIÓN.**

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. **PARTICIPACIÓN EMPRESA EN PROGRAMAS**
2. **PARTICIPACIÓN INSTITUCIÓN EDUCATIVA**
3. **DIFUSIÓN DE LOGROS DEL SN EUR PARRAL**

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. **OBTENER VACANTES PARA LOS PROGRAMAS**
2. **HACER ALIANZAS PARA CURSOS DE CAPACITACIÓN.**
3. **DAR A CONOCER A LA POBLACIÓN LA DEPENDENCIA Y LOGROS.**

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. **COORDINACIÓN.**
2. **COORDINACIÓN.**
3. **COORDINACIÓN.**

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. **ACE (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD), BOLSA DE EMPLEO.**
2. **ACE (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD), BOLSA DE EMPLEO**

ACE (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD), BOLSA DE EMPLEO, FOMENTO AL AUTOEMPLEO, JORNALEROS AGRÍCOLAS

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. **COORDINACIÓN.**
2. **COORDINACIÓN.**

3. COORDINACIÓN.

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. BUSCADORES DE EMPLEO, EMPLEADORES.

2. BUSCADORES DE CAPACITACIÓN..

3. POBLACIÓN.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. CÁMARAS DE COMERCIO (COPARMEX, CANACO, CANACINTRA) .

2. DEPENDENCIAS EDUCATIVAS GUBERNAMENTALES Y PRIVADAS

3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN .

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. AL ABRIR CONVOCATORIA FEDERAL

2. AL ABRIR LA CONVOCATORIA FEDERAL

3. AL ABRIR LA CONVOCATORIA FEDERAL

¿Cuándo termina?

1. TERMINO DE AÑO FISCAL

2 TERMINO DE AÑO FISCAL.

3 TERMINO DE AÑO FISCAL.

¿Cómo se planifica el proceso?

1. IDENTIFICAR EMPRESA, EMPRESARIO, TELÉFONOS, DIRECCIONES .

2. ACUDIR CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARA IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN LA REGIÓN .

3. CONTACTAR MEDIOS DE COMUNICACIÓN .

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. ELABORAR CATALOGO DE EMPRESAS .

2. CONCERTAR VISITAS DE VERIFICACIÓN .

3. PRESENTAR INFORMACIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

¿Cómo se controla el proceso?

1. _____.
2. _____.
3. _____.

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .
2. Sí No .
3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. **SE EVALÚA LA PARTICIPACIÓN DE LA EMPRESA .**
2. **SE EVALÚA LA PARTICIPACIÓN DE LA INSTITUCIÓN .**
3. **SE EVALÚA CADA NOTA .**

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No .
2. Sí No .
3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. **NINGUNO.**
2. **NINGUNO**
3. **NINGUNO**

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. **NINGUNO.**

2. NINGUNO .

3. NINGUNO

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1 NINGUNO.

2. NINGUNO .

3. NINGUNO .

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí ____ No X . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? _____.

2. Sí ____ No X . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? _____.

3. Sí ____ No X . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? _____.

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí ____ No ____.

2. Sí ____ No ____.

3. Sí ____ No ____.

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí X No ____ . ¿Cuál es esta información? SISPAEW

.

2. Sí X No ____ . ¿Cuál es esta información? SISPAEW _____.

3. Sí ____ No ____ . ¿Cuál es esta información? _____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. NINGUNO .

2. NINGUNO .

3. NINGUNO .



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre MIRIAM MARGARITA AGUAYO GALLEGOS

Oficina o Área SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO UR PARRAL

Puesto ANALISTA B, ADMINISTRADOR DE RECURSOS

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué? SE LOGRA QUE LA PERSONA DESEMPLEADA SE COLOQUE EN EL MERCADO LABORAL AUTOEMPLEÁNDOSE

Si a la respuesta anterior respondió sí, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. RECLUTAMIENTO Y CANALIZACIÓN DE PERSONAS DESEMPLEADAS EN BUSCA DE AUTOEMPLO PARA CURSO DE CAPACITACIÓN

2. REALIZACIÓN DE VISITAS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN

3. CLAUSURA DE CURSO (ENTREGA DE CONSTANCIA Y BECA CONCLUIDO EL CURSO)

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. UNA VEZ QUE EL BUSCADOR DE EMPLEO SE CANALIZA DE BOLSA DE TRABAJO AL SUPROGRAMA PARA INICIAR CURSO DE CAPACITACIÓN .
2. INICIADO EL CURSO PARA PODER REALIZAR LAS VISITAS .
3. CONCLUIDO EL CURSO PARA HACER ENTREGA DE CONSTANCIAS Y BECA.

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. CURSO DE CAPACITACIÓN PARA EL AUTOEMPLEO .
2. TRANSPARENCIA EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN .
3. CONSTANCIA Y BECA PARA QUE EL ALUMNO SE AUTOEMPLEE .

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. QUE EL DESEMPLEADO SE CAPACITE PARA QUE INICIE SU PROPIO NEGOCIO .
2. QUE EL CURSO DE CAPACITACIÓN SE LLEVE A CABO DE MANERA TRANSPARENTE.
3. LA COLOCACION DEL CAPACITADO EN SU PROPIO NEGOCIO .

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. ACE (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD) .
2. ACE (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD) .
3. ACE (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD) Y DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO .

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. ACE (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD) Y BOLSA DE TRABAJO .
2. ACE (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD) Y CONTRALORIA SOCIAL .
3. ACE (APOYOS DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD) Y DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO .

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. ENCARGADA DEL PROGRAMA CAE (CAPACITACION PARA EL AUTOEMPLEO)_____.

2. ENCARGADA DEL PROGRAMA CAE (CAPACITACION PARA EL AUTOEMPLEO)_____.

3. ENCARGADA DEL PROGRAMA CAE (CAPACITACION PARA EL AUTOEMPLEO) Y DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO_____.

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. LOS ALUMNOS DEL CURSO DE CAPACITACIÓN_____.

2. LOS ALUMNOS DEL CURSO DE CAPACITACIÓN_____.

3. LOS ALUMNOS DEL CURSO DE CAPACITACIÓN_____.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. INSTRUCTORES E INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CURSO DE CAPACITACIÓN_____.

2. PERSONAL ENCARGADO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL AUTOEMPLEO Y CONTRALORIA SOCIAL_____.

3. PERSONAL ENCARGADO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL AUTOEMPLEO Y DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO_____.

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. UNA VEZ QUE SE REUNE EL TOTAL DE 25 PERSONAS LAS CUALES FORMARAN EL GRUPO PARA LA CAPACITACIÓN_____.

2. UNA VEZ INICIADO EL CURSO Y EN EL TRANCURSO DEL DESARROLLO DEL MISMO PARA QUE EXISTA TRANSPARENCIA_____.

3. UNA VEZ QUE SE INICIA LA CLAUSURA DEL CURSO DE CAPACITACIÓN_____.

¿Cuándo termina?

1. AL CONCLUIR SU CURSO DE CAPACITACION, OBTENIENDO CONSTANCIA Y BECA PARA INICIAR SU PROPIO NEGOCIO_____.

2. AL CONTESTAR INFORME DE CONTRALORIA SOCIAL POR UN INTEGRANDE QUE CONFORMA EL COMITÉ_____.

3. AL ENTREGAR ESCRITO LIBRE DONDE SE NOTIFICA AL PERSONAL DE LA DEPENDENCIA SU COLOCACION (INICIO DE SU NEGOCIO)_____.

¿Cómo se planifica el proceso?

- 1. DE ACUERSO A LAS NECESIDADES DE LA REGION, SUS MUNICIPIOS Y LOCALIDADES**.
- 2. FORMANDO AL INICIO UN GRUPO DE CONTRALORIA SOCIAL EL CUAL NOTIFICARA EN CASO DE VER ANOMALIAS DURANTE EL CURSO, APOYANDOSE DEL PERSONAL QUE REALIZA LAS VISITAS**.
- 3. DE ACUERSO A LA LISTA DE ASISTENCIA QUE SE GENERO DEL GRUPO.**

¿Cómo se ejecuta el proceso?

- 1. TOMANDO EN CUENTA QUE SE CUENTE CON UN ESPACIO DONDE IMPARTIRLO, QUE EL INSTRUCTOR CUENTE CON LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS Y QUE SE TENGA EL TOTAL DE LAS 25 PERSONAS.**
- 2. REALIZANDO PERIODICAMENTE LAS VISITAS DE SUPERVISION Y VERIFICACION.**
- 3. LLEVANDO A CABO LA FIRMA DE NOMINA PARA EL PAGO DE BECA DEL ALUMNO Y REALIZANDO LA ENTREGA DE SU CONSTANCIA.**

¿Cómo se controla el proceso?

- 1. POR MEDIO DE LA CONFORMACIÓN DE UN GRUPO DE CONTRALORIA SOCIAL EL CUAL SUPERVISA EL CURSO DE MANERA DIRECTA**.
- 2. POR MEDIO DE LA CONFORMACIÓN DE UN GRUPO DE CONTRALORIA SOCIAL EL CUAL SUPERVISA EL CURSO DE MANERA DIRECTA**.
- 3. POR MEDIO DE LA CONFORMACIÓN DE UN GRUPO DE CONTRALORIA SOCIAL EL CUAL SUPERVISA EL CURSO DE MANERA DIRECTA**.

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .
2. Sí No .
3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

- 1. POR MEDIO DE LAS PERSONAS QUE SE COLOCAN EN UN AUTOEMPLEO UNA VEZ QUE CONCLUYE EL CURSO**.
- 2. POR MEDIO DE ENCUESTAS DE SATISFACCION A LOS ALUMNOS DEL CURSO O BIEN EL INFORME DE CONTRALORIA SOCIAL APLICADO**.

3. POR MEDIO DE COMPROBACIONES DE NOMINA EN EL LADO ADMINISTRATIVO Y POR MEDIO DE COLOCACIÓN EN EL AREA DE APOYOS A LA CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No .
2. Sí No .
3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. **GESTIÓN DE TIEMPO**_____.
2. **GESTIÓN DE TIEMPO**_____.
3. **GESTIÓN DE TIEMPO**_____.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. **EL TIEMPO DEL LLENADO DEL REGISTRO DEL SOLICITANTE**_____.
2. **NINGUNA**_____.
3. **NINGUNA**_____.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. **QUE EL REGISTRO PARA UNA PERSONA CANDIDATA A CURSA FUERA MAS CORTO PARA SU LLENADO.**
2. **NO**_____.
3. **NO**_____.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SISPAEW_____.
2. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? REPORTES A CONTRALORÍA SOCIAL_____.
3. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SISPAEW_____.

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí No . ¿Cuál es esta información? _____.

2. Sí No . ¿Cuál es esta información? _____.

3. Sí No . ¿Cuál es esta información? _____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. QUE EL LLENADO EN EL REGISTRO SEA MAS CORTO_____.

2. QUE EL INFORME DE CONTRALORIA SOCIAL (IC-03) SEA MAS ENTENDIBLE PARA EL ALUMNO QUE LO VA CONTESTAR_____.

3. EVITAR TANTAS FIRMAS EN NÓMINA, ASI COMO PAPELERIA EXTRA_____.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre: LUVIA ESMERALDA PEREZ NAVARRO

Oficina o Área: VINCULACIÓN LABORAL

Puesto: PERSONAL ESPECIALIZADO.

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

1. ¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No X

2. ¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí X No

3. ¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí X No ¿Por qué? Vincula a las empresas con necesidades de personal con los buscadores de empleo

4. Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. Atención a empresas y buscadores de empleo
2. Concertación de vacantes para las Ferias de Empleo
3. Colocación de buscadores de empleo

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí x No .

2. Sí x No .

3. Sí x No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. Empresas y buscadores de empleo
2. Información de vacantes a ofertar
3. Información de las personas contratadas en los eventos.

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. Vinculación de empresas con buscadores de empleo.
2. Detalles de las vacantes ofertas en las Ferias de Empleo.
3. Detalles de las personas contratadas, identificadas por género, edad, escolaridad, tipo de discapacidad, etc.

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. Brindar atención a las empresas y buscadores de empleo para ayudar a los primeros a cubrir sus necesidades de personal y a los segundos a vincularse con empresas y con eso contribuir a su colocación en un empleo formal. Reducir tiempos y costos de los procesos de reclutamiento y selección de personal de los empleadores. Disminuir tiempos y costos que invierten las personas en la búsqueda de empleo.
2. Concertar vacantes que sean acorde al perfil laboral de la población y de las necesidades de las empresas.
3. Responder a las necesidades del mercado laboral para activar e impulsar el empleo en los distintos sectores que demandan puestos de trabajo.

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Ferias de Empleo
2. Ferias de Empleo
3. Ferias de Empleo

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. Concertación empresarial
2. Concertación empresarial y captura.
3. Concertación empresarial.

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. Ferias de Empleo

2. Ferias de Empleo

3. Ferias de Empleo

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Empresas y buscadores de empleo.

2. Buscadores de empleo y empresas

3. Buscadores de empleo y empresas

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. Ferias de Empleo

2. Ferias de Empleo

3. Ferias de Empleo

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. Un mes antes del evento

2. 20 días antes del evento

3. Un día después del evento

¿Cuándo termina?

1. Hasta 30 días después de haberse llevado a cabo el evento

2. Hasta el día que se realiza el evento

3. Hasta 30 días después de haberse llevado a cabo el evento

¿Cómo se planifica el proceso?

1. Se establecen las metas de las empresas que van a participar en los eventos, así como los buscadores de empleo esperados, se preparan los lineamientos del evento, así como el material de difusión para ambos públicos.

2. Se establece el número de plazas vacantes que debe tener el evento, se redactan los requisitos que deben cumplir para poder incluirse al evento tales como promedio salarial, número de plazas y escolaridad.

3. Se establece la meta del número de colocados que debe generar el evento.

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. Se envía la invitación a las empresas y se difunde el evento al público, dicha difusión se realiza mediante correo electrónico, redes sociales, ruedas de prensa, entrevistas en radio, spots e inserciones en periódico. Posteriormente se atiende a las empresas interesadas en participar ya sea vía telefónica o de manera personal, si cumplen con los

requisitos, se les apoya con su registro en el evento y se les comunica los lineamientos a seguir, el día del evento se recibe a las empresas y se les brinda los formatos que se requieren llenar durante la Feria así mismo se les brinda apoyo en cualquier requerimiento que tengan, después del evento se apoya a las empresas que requieran tener acceso a la base de datos de los buscadores de empleo que acudieron al evento.

Respecto a los buscadores de empleo, después de realizarse la difusión, se les brinda apoyo con su registro en el evento ya sea de manera telefónica, a través de redes sociales o de manera presencial durante el evento, se orienta al público brindándole información de los que pueden hacer durante la Feria y se resuelve todas las dudas que tengan.

2. Una vez recibida la información de las empresas que participarán en el evento, se procede con la captura de las vacantes así como con su difusión al público.

3. Después del evento, nos ponemos en contacto con las empresas para darle seguimiento a su participación, el primer contacto es a través de correo electrónico mediante el cual se solicita la retroalimentación de las personas que se contrataron, dicha información incluye nombre completo, CURP y puesto ocupado, en dado caso de que la empresa no haya contratado se solicita que se proporcione la razón por la que no ocurrió, posteriormente se establece contacto de manera telefónica hasta garantizar que se cuente con la retroalimentación de todas las empresas. Una vez que se cuenta con los datos de las personas contratadas se procede con el vaciado de la información en el Sistema de Ferias de Empleo.

¿Cómo se controla el proceso?

1. Se realizan encuestas de opinión a las empresas que participaron en el evento para que evalúen el servicio que se les brindó, de la misma manera, a los buscadores de empleo se les aplica una encuesta de satisfacción.

2. Se revisa el cumplimiento de metas, así como el de los indicadores que evalúan el porcentaje de vacantes con más de dos salarios mínimos.

3. Se evalúa si se cumplen las metas establecidas, así como los indicadores que evalúan la cobertura de vacantes y la tasa de colocación.

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No

2. Sí No

3. Sí No

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. Después del evento se revisa el cumplimiento de metas estatales y federales.

2. Después del evento se revisa el cumplimiento de metas estatales y federales.

3. Después del evento se revisa el cumplimiento de metas estatales y federales.

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No
2. Sí No
3. Sí No

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. _____
2. Concertación de vacantes más atractivas
3. Toma de decisiones estratégicas.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. Tener a todas las empresas participantes a tiempo para comenzar con la difusión del material promocional que incluye empresas y vacantes participantes.

Registrar a todos los buscadores del evento en el sistema, ya que en ocasiones suele presentar fallas lo cual dificulta subir la información a tiempo.

2. Capturar la información en el sistema, ya que en ocasiones suele presentar fallas lo cual dificulta subir la información a tiempo.

3. Recibir la retroalimentación de todas las empresas.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. Optimizar el Sistema de Ferias de Empleo para que el registro de buscadores de empleo se realice de manera más amigable para el usuario y sin fallas

2. Mejorar el Sistema de Ferias de Empleo para que la captura de vacantes se realice sin contratiempos.

3.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SIFE Y SIISNE
2. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SIFE Y SIISNE
3. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SIFE Y SIISNE

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí No .
2. Sí No .

3. Sí No .

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí No . ¿Cuál es esta información?

2. Sí No . ¿Cuál es esta información?

3. Sí No . ¿Cuál es esta información?

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. Informar a los buscadores de empleo cuál es el proceso a seguir cuando acuden a una Feria de Empleo, darle mayor orientación.

2. Anunciar las vacantes al público con mayor anticipación.

3.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre Lidia Berenice González Santillanes

Oficina o Área SNE Unidad Regional Juárez

Puesto Vinculación laboral

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué? Porque se trata de encontrar las mejores oportunidades laborales para los beneficiarios

.

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. Concertación empresarial

2. Ferías de empleo

3. Elaboración de reportes

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. Atención

2. Concertación

3. Registro

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. La atención a las empresas

2. Ejecutar los servicios de bolsa de trabajo

3. La publicación de las vacantes de las empresas a registrar

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. Expandir los servicios

2. Ofrecer los servicios de vinculación laboral a las empresas

3. Tener la información en la página de empleo

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Vinculación laboral

2. Vinculación laboral

3. Vinculación laboral

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. Aposos de capacitación para la empleabilidad

2. Aposos de capacitación para la empleabilidad

3. _____.

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. Concertadora

2. Concertadora

3. Concertadora

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Las empresas

2. Empresas

3. Empresas y buscadores de empleo

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. Empresas

2. Empresas

3. Empresas

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. Al momento que se acerca una empresa a solicitar información

2. Haciendo contacto, ya sea vía telefónica, por correo o de manera personal

3. Con el llenado de los diferentes formatos y con ellos se sube la información al portal

¿Cuándo termina?

1. Una vez se haya brindado la información y aclarado las dudas

2. Cuando aceptan los servicios ofrecidos y el llenado de formatos

3. Ya que está la información correcta en el portal de empleo

¿Cómo se planifica el proceso?

1. Conforme vayan llegando se atiende

2. Diariamente se realiza vía telefónica y por correo, mientras que las visitas personales se realizan mediante citas

3. La información se sube a la página en cuanto se recibe

¿Cómo se ejecuta el proceso?

1. Mediante una explicación general de los servicios que aquí se ofrecen

2. Telefónica, por correo o de manera personal

3. En la página de SIISNE

¿Cómo se controla el proceso?

- 1. Conforme se va requiriendo la atención**
- 2. Mediante una base de datos de las empresas**
- 3. En la página de siisne y en una base de datos**

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí___ No_x__.
2. Sí_x__ No_____.
3. Sí_x__ No_____.

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

1. _____.
2. **Mediante metas establecidas**
3. **Con el cumplimiento de las metas**

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí_x__ No_____.
2. Sí_x__ No_____.
3. Sí_x__ No_____.

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

1. _____.
2. _____.
3. _____.

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. _____.
2. _____.
3. _____.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. _____.

2. **Que las empresas cumplan con los requisitos establecidos, como los son las prestaciones de ley, trabajo estable y sueldo fijo**

3. _____.

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí _____ No x _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? _____.

2. Sí x ____ No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Formatos

3. Sí x ____ No _____. Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Portal de empleo

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí x ____ No _____.

2. Sí x ____ No _____.

3. Sí x ____ No _____.

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí _____ No x _____. ¿Cuál es esta información? _____.

2. Sí _____ No x _____. ¿Cuál es esta información? _____.

3. Sí _____ No x _____. ¿Cuál es esta información? _____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. _____.

2. **Hacer los formatos más amigables ya que a las empresas se llevan bastante tiempo en su llenado y es una de las razones por las cuales las desisten.**

3. _____.



Cuestionario para análisis de procesos para la evaluación

Nombre Ana Paola García Reséndez

.

Oficina o Área Vinculación laboral.

Puesto Consejera laboral

·

Este cuestionario está dirigido al personal de la Institución involucrado en la operación del Programa, con intención de fortalecer el análisis de información documental para la elaboración de la Evaluación de Procesos.

¿Conoce la Misión y Visión de la Institución?

Sí No .

¿Conoce los objetivos del Programa?

Sí No .

¿Su trabajo diario contribuye al logro de objetivos de la Institución y del Programa?

Sí No ¿Por qué?

.

Si a la respuesta anterior respondió si, con relación a sus funciones ¿Qué procesos identifica?

1. Atención

2. Vinculación.

3. Capacitación.

Por cada proceso que identifica, favor de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Existen documentos operativos (manuales de procedimiento, organización, diagramas de flujo) para el proceso?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Cuáles son las entradas del proceso?

1. El buscador de empleo se acerca a las oficinas o realiza una llamada preguntando por los servicios.

2. El buscador de empleo cumple con el perfil de la vacante.

3. El buscador de empleo no cumple con ningún perfil o ha sido rechazado en varias vacantes.

¿Cuáles son los productos del proceso?

1. Ofertar los servicios del SNE.

2. Ofertar la Bolsa de trabajo, abriendo espacios, portal del empleo y ferias de empleo.

3. Ofertar los talleres para buscadores de empleo y las ferias de empleo.

¿Cuáles son los objetivos del proceso?

1. Brindar información al buscador de empleo o empresa interesada

2. Vincular al buscador de empleo con una vacante para su inserción laboral.

3. La capacitación de los buscadores de empleo para la inserción laboral.

¿Qué área es la responsable del proceso?

1. Vinculación laboral.

2. Vinculación laboral.

3. Vinculación laboral.

¿Qué otras áreas se involucran en el proceso?

1. Todas las áreas.

2. Movilidad laboral, cuando el buscador está interesado en ofertas en el extranjero.

3. Coordinación.

¿Quién entrega los productos del proceso?

1. Todos los colaboradores.
2. Consejero laboral.
3. Vinculación laboral.

¿Quiénes son los beneficiarios de los productos del proceso?

1. Buscadores de empleo.
2. Buscadores de empleo.
3. Buscadores de empleo y empresas interesadas.

¿Quiénes son los proveedores del proceso?

1. Servicio Nacional de Empleo.
2. Vinculación laboral.
3. Vinculación laboral.

¿Cuándo se inicia el proceso?

1. El primer contacto entre buscador de empleo y SNE.
2. El buscador de empleo cumple con el perfil de la vacante.
3. El consejero laboral determina las áreas de oportunidad para los buscadores de empleo y realiza planeación para el taller.

¿Cuándo termina?

1. Cuando el buscador de empleo recibe la información.
2. El buscador de empleo es enviado a la empresa.
3. El buscador de empleo asiste al taller y recibe la capacitación.

¿Cómo se planifica el proceso?

1. Por medio de los lineamientos del SNE.
2. Por medio de los lineamientos del SNE.
3. Por medio de los lineamientos del SNE.

¿Cómo se ejecuta el proceso?

- 1. De acuerdo a los lineamientos del SNE.**
- 2. De acuerdo a los lineamientos del SNE.**
- 3. De acuerdo a los lineamientos del SNE.**

¿Cómo se controla el proceso?

- 1. Lista de personas atendidas.**
- 2. Lista de vinculados y colocados por mes.**
- 3. Lista de asistencia a talleres por mes.**

¿El proceso se evalúa de manera interna?

1. Sí No .
2. Sí No .
3. Sí No .

¿Si el proceso se evalúa, como se realiza?

- 1. Revisión de las listas de atendidos.**
- 2. Entrega a las oficinas centrales lista de vinculados y colocados.**
- 3. Entrega a las oficinas centrales lista de asistentes a los talleres .**

¿Considera que cuenta con las habilidades y capacidades suficientes para garantizar la calidad del desarrollo del proceso?

1. Sí No .
2. Sí No .
3. Sí No .

¿Identifica la necesidad de fortalecer alguna de sus competencias en la cual requiera de capacitación?

- 1. No.**
- 2. No.**
- 3. Capacitación para dar los talleres .**

¿Cuáles son actividades que encuentran más difíciles en el proceso?

1. Ninguna.

2. Fallas en SIISNE.

3. Ninguna.

¿Existe algún requerimiento que requiera que se implemente?

1. Ninguno.

2. Ninguno.

3. Ninguno .

¿Utiliza un Sistema de Información para realizar su trabajo?

1. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Página oficial del SNE

2. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? SIISNE.

3. Sí No . Si su respuesta fue sí ¿Cuál? Lineamientos del SNE para talleres.

Si utiliza un Sistema de Información, ¿Es funcional?

1. Sí No .

2. Sí No .

3. Sí No .

¿Reescriben información de un sistema a otro?

1. Sí No . ¿Cuál es esta información? _____.

2. Sí No . ¿Cuál es esta información? _____.

3. Sí No . ¿Cuál es esta información? _____.

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

1. Apoyo visual con información general de los servicios.

2. Mejoras en el mantenimiento del SIISNE.

3. Ninguno.

