

GOBIERNO  
NACIONAL

# EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



EMBAJADA  
DE ESPAÑA  
EN PANAMÁ

C  
COOPERACIÓN  
ESPAÑOLA



SPA  
331.128  
P191s  
e.1

CON LA COLABORACIÓN DE



Servicio Andaluz de Empleo  
CONSEJERÍA DE EMPLEO

**SERPE**  
EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO  
EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



**Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral**  
Dirección General de Empleo

República de Panamá, 16 de agosto de 2006

Este documento es propiedad del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de la República de Panamá y ha sido elaborado por su Dirección General de Empleo.

**Equipo encargado de la elaboración del trabajo:**

- Javier Smith, Director General de Empleo
- Jorge Gasnell, Subdirector General de Empleo
- Benedicta Castillo, Asistencia Ejecutiva Técnica
- Ernesto Fuentes, Jefe del Departamento de Mano de Obra
- Diana de García
- Marisol de Osorio

**Grupo colaborador:**

- Mirna Olmos
- Elvia Rosa Ruiz
- Sherly Bonitto
- Elis del Castillo
- Sauri Buenazo
- Ana Teresa Meneses
- Vanesa Mc Donald
- Esther Valencia

**Coordinación técnica del equipo de trabajo:**

- Juan Miguel de Pablo Urban, Asistencia Técnica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y del Servicio Andaluz de Empleo (SAE) de la Junta de Andalucía.

**Dirección del Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral en Panamá:**

- Salvador Muñoz Martínez.

**Ministro de Trabajo y Desarrollo Laboral:**

- Reinaldo E. Rivera E

**Vice Ministro de Trabajo y Desarrollo Laboral:**

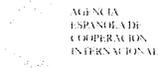
- Edwin Salamín Jaén

**Secretario General:**

- Santiago Sanford

Panamá, julio y agosto de 2006.

Este trabajo ha sido desarrollado dentro del Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), con la colaboración del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y del Servicio Andaluz de Empleo de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía.



Ministerio de Trabajo y  
Desarrollo Laboral  
República de Panamá



Con la colaboración de:



Servicio Andaluz de Empleo  
CONSEJERÍA DE EMPLEO

## ÍNDICE

### Introducción

1. SERPE, el Servicio Público de Empleo de la República de Panamá
2. Objetivos generales del Servicio Público de Empleo
3. Políticas y principios reguladores
4. Instrumentos
5. Beneficios que brinda el desarrollo de un Servicio Público de Empleo
6. Modelo estructural y funcional
7. Un modelo estructural de Servicio Público de Empleo
  - 1) Actores de la red
  - 2) Niveles de participación
  - 3) Líneas de coordinación e integración interinstitucional
  - 4) Programa de desconcentración y descentralización
    - a. Diseño de un modelo de descentralización y desconcentración del SERPE
    - b. Propuesta de un cronograma de descentralización u desconcentración del SERPE
8. Un modelo funcional de Servicio Público de Empleo
  - 1) Área de Gestión de Empleo
  - 2) Área de Promoción de Empleo
  - 3) Área de Orientación Ocupacional
  - 4) Área de Investigación Laboral
9. Herramientas para la gestión
10. Procedimientos y actividades
  - a) Área de Gestión de Empleo: Subárea de Recepción e Información
  - b) Área de Gestión de Empleo: Subárea de Atención a la Demanda
  - c) Área de Gestión de Empleo: Subárea de Atención a la Oferta
  - d) Área de Promoción de Empleo: Subárea de Promoción de Empleo
  - e) Área de Promoción de Empleo: Subárea de Entidades Asociadas
  - f) Área de Orientación Ocupacional: Subárea de Orientación Ocupacional
  - g) Área de Orientación Ocupacional: Subárea de Evaluación y Selección
  - h) Área de Investigación Laboral: Subárea de Observatorio del Mercado Laboral
  - i) Área de Investigación Laboral: Subárea de Programas de Inserción Laboral
11. Relación de perfiles profesionales
12. Planificación de recursos humanos para la dotación de las oficinas de empleo del SERPE
13. Referencias bibliográficas y documentales



## INTRODUCCIÓN

Un servicio público de empleo es una herramienta imprescindible para poder conocer la realidad del mercado de trabajo de un país. Gracias al proceso de intermediación y vinculación entre las personas que ofrecen empleo y las personas que lo demandan, del registro de los puestos de trabajo ofertados como vacantes y de las ocupaciones que presentan las personas demandantes de empleo, se obtiene información crucial que permite acceder a las necesidades de personas trabajadoras y empresas, así como planificar acciones y programas que corrijan los desequilibrios observados, es decir, permite el desarrollo de políticas activas de empleo.

El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, órgano rector de la política de empleo del país, se ha encargado de *“orientar y coordinar la política de mano de obra, para el mejor desarrollo de los recursos humanos, por medio de servicios de empleo y las investigaciones y coordinación”* (Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, Título VII, Capítulo 1, artº 38, letra j), es decir, fomentar, ordenar y facilitar el acceso de la ciudadanía a un servicio moderno que facilite la inserción laboral de las personas que se encuentran en situación de desempleo y la selección de personal para cubrir las necesidades de recurso humano en las empresas. Desafortunadamente, las tasas de desempleo abierto y de subempleo así como la carencia de recursos, hacen necesario articular y establecer procedimientos alternativos y novedosos que permitan afrontar los requerimientos actuales de las personas que demandan empleo y de las empresas que buscan trabajadoras y trabajadores idóneos para sus vacantes.

La presencia de altas cifras de desempleo y de sus inevitables consecuencias sociales (marginación, pobreza, delincuencia...) requiere de una respuesta ágil y eficaz de las autoridades competentes. El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, a través de su Dirección General de Empleo, en atención a estas necesidades detectadas y en cumplimiento de su rectoría en el ámbito del empleo, propone y desarrolla un modelo de gestión que responda a las necesidades del país. Este modelo, el cual se presentará en las siguientes páginas, pretende:

- facilitar el acceso al servicio a todos los ciudadanos y ciudadanas con independencia de la zona geográfica donde habite (rural, urbana, cercana o alejada de las ciudades) y de las circunstancias particulares o especiales que presenten (discapacidad, género, jóvenes, adultos mayores), promoviendo el acceso al empleo sin discriminación alguna, y facilitando la igualdad de oportunidades,

- utilizar todos los recursos institucionales públicos para llegar al máximo de sectores y zonas del país, concertando con los agentes sociales y las entidades que deseen participar, convenios de colaboración para facilitar los procesos de inserción laboral;
- crear una red de unidades de atención que intermedien en el mercado laboral, vinculando ofertas y demandas de empleo, que orienten e informen a los demandantes de empleo para incrementar sus posibilidades de inserción laboral y que recojan información directa de la situación del mercado de trabajo, actuando como antenas de un observatorio permanente del mercado laboral.

Las autoridades del sector trabajo, consecuente con el principio "*Por una nueva cultura laboral*", que se viene promulgando por todo el país, han emprendido un valiente plan de modernización de la Dirección General de Empleo y de su Servicio Público de Empleo. Este plan incluye la adecuación de sus oficinas de empleo, la generación de nuevas alternativas y la creación de nuevos proyectos, poniendo a disposición de todos los sectores una herramienta de intermediación en el mercado de trabajo, ágil y actualizada, que responda a las necesidades del país.

Es preciso destacar, la implementación de la Red Electrónica de Intermediación Laboral (REIL), así como de una página web donde se ofrece un servicio de vinculación laboral para empresas y personas trabajadoras. Este servicio, completamente gratuito, como corresponde a la función pública del servicio, se desarrolla por la plena consciencia del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de las necesidades de las personas usuarias, oferentes y demandantes de empleo, así como en cumplimiento de los compromisos del Estado en la elaboración de políticas encaminadas a promover el empleo decente y asegurar a las personas trabajadoras las condiciones necesarias para una existencia decorosa. Para ello, se está invitando a otras instancias a colaborar y coparticipar en este esfuerzo y, así, acercar el Servicio Público de Empleo a todas las zonas y territorios del República.

## **1. SERPE, EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA REPÚBLICA DE PANAMA**

Denominamos SERPE, Servicio Público de Empleo, al conjunto de instituciones públicas que ofrecen los servicios de intermediación en el empleo y de información laboral en el país, instituciones interconectadas e integradas a través del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

## **2. OBJETIVOS GENERALES DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

Los objetivos primordiales del Servicio Público de Empleo (SERPE) son:

- 1.- Poner en contacto de forma ágil, eficiente y oportuna la oferta y demanda de empleo, a través de métodos modernos de selección de personal.
- 2.- Facilitar el acceso al mayor número de ciudadanos y ciudadanas de la República de Panamá, a los procesos de intermediación en el empleo y a la información laboral actualizada, mediante un proceso ordenado de descentralización y desconcentración del servicio público de empleo.
- 3.- Rentabilizar los recursos con los que actualmente cuenta el país en el ámbito de la intermediación en el mercado de trabajo, integrándolos en una red de entidades públicas, que permita unificar los esfuerzos y mejorar la atención a los usuarios y usuarias del servicio, todo ello a través de la concertación y el fomento de la participación de los diferentes agentes sociales.
- 4.- Reunir y proporcionar información sobre el mercado laboral a través de los diferentes puntos establecidos en la red nacional de oficinas, obteniendo una visión directa, completa y rápida de la situación actual del mercado de trabajo que permita realizar proyecciones sobre las tendencias futuras del citado mercado y proponer planes de acción eficaces y adaptados a la realidad panameña.
- 5.- Coordinar acciones con el sector productivo, instituciones de capacitaciones y otros, que conduzcan a la generación de empleo.

## **3. POLÍTICAS Y PRINCIPIOS REGULADORES**

El SERPE, Servicio Público de Empleo, el servicio nacional de intermediación laboral de la República de Panamá, se orienta hacia un modelo fundamentado en las siguientes políticas y principios:

- 1) Es un servicio de carácter PÚBLICO y GRATUITO que pretende vincular a las personas en disponibilidad para trabajar, desempleadas y

subempleadas, y a las empresas con necesidades de recursos humanos con el objeto de incrementar el equilibrio de la oferta y de la demanda de trabajo en el país. Supone un servicio con carácter UNIVERSAL cuyo objetivo es ser útil y eficaz así como alcanzar a toda la población susceptible de trabajar y a todas aquellas empresas que requieren contratar a personas trabajadoras, además del fomento de la movilidad social como mejora de las personas trabajadoras.

- 2) Es un servicio con carácter IGUALITARIO que pretende fomentar y mantener los principios de igualdad de oportunidades y trato para toda la población, sin discriminación de ningún tipo.
- 3) Es un servicio orientado hacia la PARTICIPACIÓN de todos los agentes sociales y entes públicos dispuestos a colaborar en los procesos de intermediación laboral y de gestión y promoción del empleo. La base de este principio participativo es la CONCERTACIÓN, como instrumento que pretende aunar voluntades y recursos para desarrollar iniciativas generadoras de empleo, sin considerar que el cambio social y la responsabilidad de estos procesos no correspondan únicamente a un actor particular sino a la suma de esfuerzos de los diferentes actores que tienen incidencia en el territorio o sector.
- 4) Es un servicio con vocación DESCENTRALIZADORA, que busca los medios e instrumentos para llegar a todos los rincones del país y acercar las oportunidades del empleo a todos/as los/as ciudadanos/as. El fomento del desarrollo local y regional conlleva la gestión de los mercados locales de empleo en los propios territorios. Por ello se propone un proceso simultáneo de desconcentración del servicio, a través de convenios con otras entidades públicas (por ejemplo, municipalidades) para la coparticipación de la gestión y promoción del empleo.
- 5) Es un servicio INTEGRADOR que pretende rentabilizar los esfuerzos institucionales públicos, y los recursos humanos y materiales disponibles, con el objeto de establecer una acción coordinada, dirigida a mejorar la gestión del empleo así como promover y fomentar nuevas formas de empleo y de generación de riqueza. Busca, igualmente, los elementos de sustentabilidad y sostenibilidad requeridos para un mantenimiento de los servicios a los ciudadanos.
- 6) Es un servicio que fomenta la TRANSPARENCIA en los sistemas de acceso al empleo de la población en búsqueda de trabajo, generando confiabilidad en los servicios públicos.
- 7) Es un servicio que busca la DISMINUCIÓN de las TASAS de DESEMPLEO y subempleo, a través del diseño e implementación de políticas activas de empleo y de programas que mejoren la ocupabilidad y empleabilidad de la

ciudadanía panameña en búsqueda de empleo y por la consecución de un trabajo digno.

- 8) Es un servicio que apoya el AUMENTO de la PRODUCTIVIDAD del sector empresarial, a través de la facilitación de personas con perfiles profesionales adecuados e idóneos para cubrir las vacantes de recurso humano que se requieran.

#### **4. INSTRUMENTOS**

Para hacer posible el cumplimiento de estos principios, el Servicio Público de Empleo, SERPE, se sirve de los siguientes instrumentos:

- 1) La estructura administrativa del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, Dirección General de Empleo, así como de su red de oficinas, central y regionales, y de los recursos humanos cualificados que posee.
- 2) La participación de entes públicos que, por su cometido y contenido, puedan ser coincidentes con los objetivos establecidos en el ámbito del empleo. Especialmente aquellos que puedan facilitar la mejora de la ocupabilidad de los buscadores de empleo, bien desde la formación y capacitación de los recursos humanos del país (ej. INADEH), como desde aquellos que buscan la generación de riqueza a través del fomento de la actividad empresarial.
- 3) La participación de entes municipales que deseen participar en el acercamiento de la gestión del empleo a los ciudadanos en sus propios territorios ya sea desde la toma de decisiones en torno a la promoción y racionalización de recursos en el ámbito del empleo, como en la gestión directa de la intermediación de empleo y de la facilitación de información laboral (Oficinas de Empleo Colaboradoras).
- 4) La participación de organismos internacionales que aporten recursos para mejorar los procedimientos y estructura de gestión y promoción del empleo en el país (Cooperación Internacional).

#### **5. BENEFICIOS QUE BRINDA EL DESARROLLO DE UN SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

a) A las personas que demandan empleo (solicitantes de empleo):

- Reducción considerable de tiempo y dinero en los costos que ocasiona la búsqueda de empleo.

- Posibilidades de lograr un trabajo con mayor permanencia ya que se vinculan a plazas para las cuales están realmente preparadas.
- Obtención de mayores y mejores ingresos, al laborar en una posición de acuerdo a sus conocimientos y experiencia.
- Acceso a mayores oportunidades de empleo a nivel nacional.
- Acceso a programas de mejora de la ocupabilidad (capacitación, orientación ocupacional, programas de inserción).

b) A las personas que ofertan empleo (empresas y personas empleadoras):

- Acceso a una amplia base de datos de personas que demandan empleo en todos los niveles, ocupaciones, profesiones y oficios, a nivel nacional.
- Reducción sustancial en tiempo y costos que conlleva el reclutamiento de personal.
- Mejoras sustanciales en la productividad de las empresas al contar con trabajadores y trabajadoras idóneas.
- Contar con un servicio de evaluación profesional y de selección técnica de personal gratuito.

c) A la sociedad en general y a la Administración del Estado:

- Apoyo sustancial a la economía del país logrando la inserción laboral de las personas trabajadoras que se encuentran desempleadas o subempleadas en puestos de trabajo de la economía formal.
- Obtención de información actualizada del mercado de trabajo, a nivel sectorial y territorial que permita la elaboración de políticas activas de empleo que vinculen oferta y demanda de empleo, así como sus indicadores más adecuados.
- Minimización de los costes sociales que propician el desempleo y el subempleo.

d) A otras instituciones:

- Obtención de amplia información sobre necesidades de formación y capacitación que permite la orientación de planes de estudios a las instituciones educativas y de capacitación.
- Obtención de información para las personas egresadas de las instituciones educativas y de capacitación, sobre oportunidades de empleo.

## 6. MODELO ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL

Partiendo de los principios e instrumentos previamente reseñados, se precisa de un diseño estructural y funcional que responda a las necesidades que el modelo de servicio de empleo público panameño requiere.

Este modelo debe incluir dos perspectivas:

- 1) Una perspectiva estructural que muestre a los diferentes actores que participan en los procesos de gestión y promoción de empleo en el país, sus diferentes niveles de participación y corresponsabilidad y las líneas de coordinación interinstitucional para un ágil y eficaz funcionamiento.

Aquí se precisa señalar, además, la estructura jerárquica y los niveles de competencias, partiendo desde la conexión con la propia estructura del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral. Igualmente se incluyen las fórmulas más aconsejables de integración e interconexión con otras entidades e instituciones copartícipes en los procesos de intermediación laboral del país.

Por último, da pie al desarrollo de una posible Relación de Puestos de Trabajo, con expresión de los diferentes perfiles profesionales así como la cualificación y las planillas deseables para cubrir el servicio, en las diferentes áreas territoriales.

- 2) Una perspectiva funcional que señale los diferentes cometidos de un servicio público de empleo moderno y atento a las actuales necesidades del país, así como a las futuras perspectivas del mercado de trabajo.

En esta perspectiva se incluyen las diferentes áreas funcionales que el Servicio Público de Empleo contiene, así como las subáreas que son necesarias. A su vez, estas áreas y subáreas precisan incluir, de forma pormenorizada, las actividades y tareas que cada cual desarrolla en los diferentes perfiles preestablecidos.

## 7. UN MODELO ESTRUCTURAL DE SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

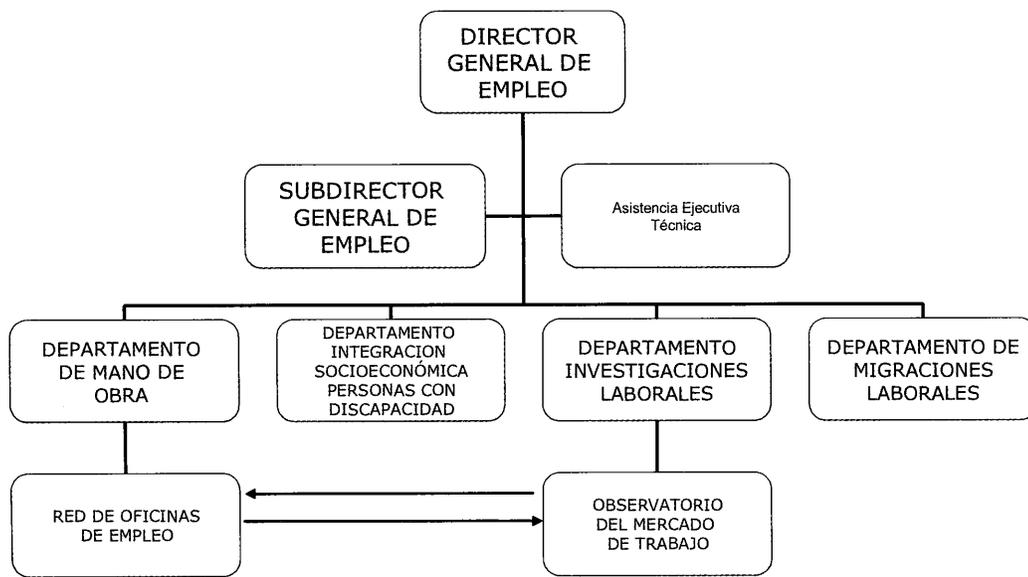
Un modelo estructural de servicio precisa incluir los diferentes actores del servicio (instituciones) que participan en los procesos de gestión y promoción de empleo, los niveles de participación y responsabilidad, y las líneas o fórmulas de coordinación e integración interinstitucional.



Ministerio de Trabajo y  
Desarrollo Laboral  
República de Panamá



### ORGANIGRAMA DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO - SERPE



### 1) Actores de la red.

La red de oficinas de empleo puede estar compuesta por una diversidad de actores, todos coincidentes en compartir el interés por acercar la gestión y promoción del empleo a los ciudadanos y ciudadanas de la República de Panamá y en participar en el desarrollo de políticas activas de empleo, y de ajuste entre la oferta y la demanda de empleo en el mercado de trabajo. Los

diferentes actores que pueden participar en un servicio público panameño de empleo son:

- A) Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (Dirección General de Empleo) y sus oficinas central y regionales, órgano rector de las políticas de empleo a través de:
  - i. 1 oficina central en Panamá
  - ii. 11 oficinas regionales en San Miguelito, La Chorrera, David, Santiago, Aguadulce, Las Tablas, Herrera, Puerto Armuelles, Changuinola, Colón y Darién.
- B) Instituciones públicas cuyo cometido y funciones sean la mejora de la ocupabilidad de los demandantes de empleo, por ejemplo las instituciones garantes de la capacitación del recurso humano en el país. En este caso, se hace especial referencia al INADEH por su imprescindible participación en el diseño y programación de actuaciones para mejorar el acceso de la población trabajadora al mercado de trabajo, en respuesta a las necesidades empresariales. Igualmente se deberán considerar a otras instituciones que tengan competencia en la mejora de las condiciones para generar tejido industrial, fomentar la actividad económica y facilitar la implementación de iniciativas empresariales.
- C) Oficinas Colaboradoras, formadas básicamente por:
  - a. Entidades públicas que colaboran en la gestión y promoción del empleo y que aportan valores añadidos (recursos humanos, materiales e instalaciones) a la atención de las personas usuarias del servicio público de empleo (demandantes y oferentes), por ejemplo la Oficina de Colocación y Capacitación de la Zona Libre de Colón.
  - b. Municipalidades interesadas en acercar la gestión del empleo a las personas que solicitan empleo y a las empresas que requieren vacantes, en su territorio, a nivel local, en zonas donde el acceso a la información de los ciudadanos es insuficiente o donde se requiera apoyar los procesos de intermediación laboral.

Los criterios de selección de Oficinas de Empleo Colaboradoras se establecen en función de diferentes criterios. Estos criterios pretenden aunar de una parte las necesidades territoriales (número de habitantes, volumen de puestos de trabajo, lejanía de la capital, inexistencia de oficinas regionales) y de otra la presencia de instituciones públicas con capacidad de gestión e interés por participar en el servicio nacional de empleo.

## **2) Niveles de participación**

Los niveles de participación y responsabilidad institucional pueden clasificarse en tres, en función del grado de intervención en los procesos de intermediación y planificación, así como en el nivel de responsabilidad que implican:

#### 1°) RECTORÍA DEL SISTEMA

Corresponde al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y a su Dirección General de Empleo. Este nivel de toma de decisiones es el más elevado al ser la institución garante de los derechos y corresponderle la capacidad ejecutiva de la política de empleo del gobierno. Se encarga de dictar los procedimientos, regular las relaciones interinstitucionales y evaluar los procesos. Es la responsable de impulsar los procesos de concertación y participación institucional y de aunar a todos los actores necesarios para una descentralización y desconcentración realizada en función de las necesidades territoriales y sectoriales.

#### 2°) COPARTICIPACIÓN EN LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN

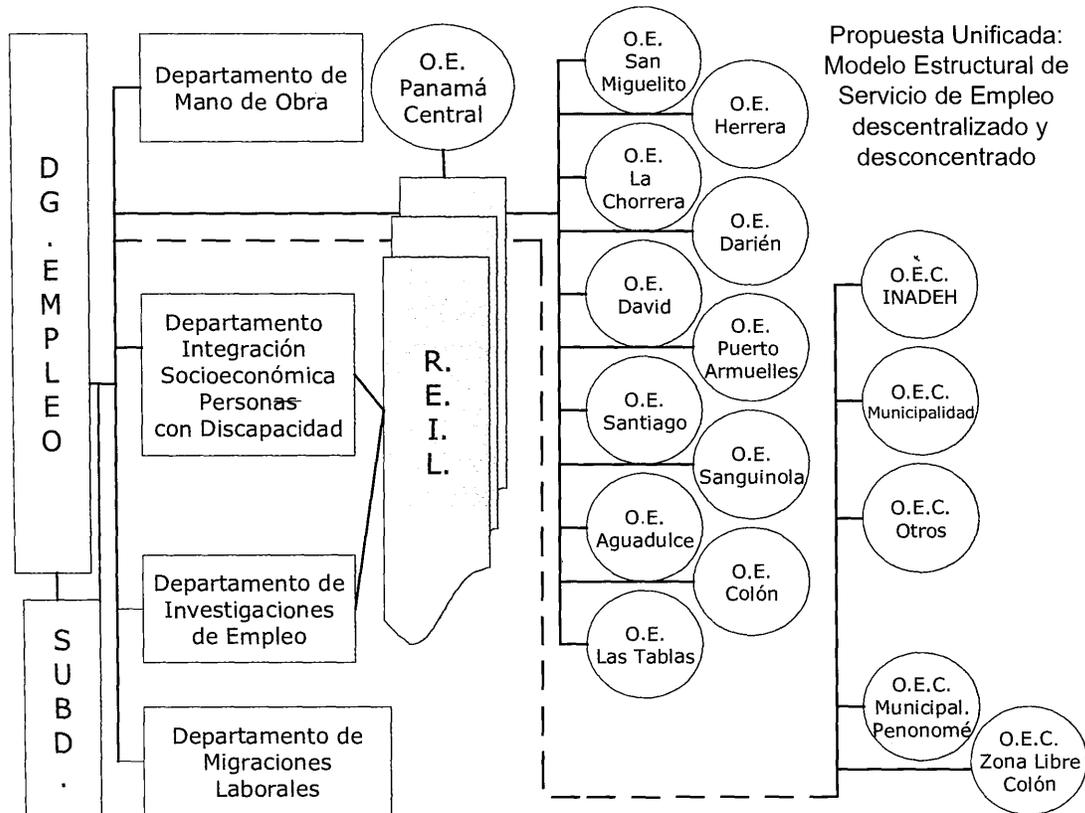
Corresponde a todas las instituciones públicas que mantienen objetivos coincidentes y contenidos interrelacionados con las políticas activas de empleo a niveles macro. El INADEH es el ejemplo más evidente ya que es el encargado de la planificación y gestión de la formación profesional ocupacional del país y quien podrá dirigir los esfuerzos de capacitación en función de las necesidades de manos de obra y de los requerimientos que las empresas solicitan en las ofertas de empleo.

#### 3°) COPARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN Y PROPUESTA DE INICIATIVAS

Es el nivel más bajo e implica la coparticipación de las instituciones en la gestión del empleo, la propuesta de mejora en los procedimientos de gestión y promoción del empleo, el planteamiento de iniciativas de mejora en los procesos de intermediación e información del mercado de trabajo así como el seguimiento de las actividades y su incidencia en los territorios. Este nivel de participación corresponde básicamente a las entidades colaboradoras (municipalidades y otras).

### **3) Líneas de coordinación e integración interinstitucional**

El funcionamiento de un servicio público de empleo que incluya como ejes la coparticipación de múltiples instituciones públicas requiere, para ser eficaz, del establecimiento de canales de coordinación e integración ágiles y eficientes.



El formato de coordinación y seguimiento preestablecido se soporta en el establecimiento de CONVENIOS entre el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y los actores que deseen participar en el Servicio Público de Empleo (SERPE). En estos CONVENIOS, figurarán los derechos y obligaciones asumidas por las instituciones para participar en el servicio público de empleo, y que comprenden el cumplimiento y vigilancia de los derechos establecidos en el Código del Trabajo, así como todas aquellas instrucciones y procedimientos que desde el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral se consideren necesarias para el buen desempeño del servicio.

De otra parte, el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, a través de su Dirección General de Empleo, se encargará de generar los espacios de integración interinstitucional que facilite el trasvase de la información entre las diferentes instituciones.

La fórmula idónea es la creación de comisiones mixtas de seguimiento donde estén presentes las instituciones copartícipes y los representantes de la

Administración, y que se reúnan periódicamente para analizar los procesos de trabajo y proponer las correcciones necesarias, hasta la necesidad de emitir informes o reportes de la gestión realizada.

En cualquier caso, todas las oficinas del Servicio Público de Empleo, SERPE, deberán remitir informes por la vía que se establezca a la Dirección General de Empleo, donde figuren los datos que en un formato uniforme se hayan solicitado (número de demandantes atendidos, puestos ofertados, etc.). Estos datos se unificarán para obtener un informe periódico de la situación de mercado de trabajo panameño que permita diseñar, articular e implementar políticas activas de empleo.

Para ello se servirá de las herramientas telemáticas e informáticas que se precisen con el objeto de facilitar la transmisión de información de forma ágil y uniforme para poder generar información del mercado de trabajo a nivel nacional.

#### **4) Programa de desconcentración y descentralización**

##### **a. Diseño de un modelo de descentralización y desconcentración del SERPE**

Un Servicio Público de Empleo con el fin de atender a toda la población del país, el cual debe estar presente en los territorios que lo conforman. Para ello se requiere de una red de oficinas de empleo que se encarguen de los procesos de intermediación y que funcionen como antenas de recogida de información del mercado de trabajo en los diferentes territorios y sectores productivos. El Servicio Público de Empleo puede desconcentrarse de diferentes formas:

- a) Con la instalación e implementación de oficinas de empleo públicas en los territorios dependientes de la institución competente (MITRADEL).
- b) Con la concertación con otras instituciones públicas con capacidad instalada en los territorios y/o conocimiento de los procesos de intermediación.
- c) Con la concertación con otras instituciones privadas con capacidad instalada en los territorios y/o conocimiento de los procesos de intermediación.
- d) Con la integración de Agencias Privadas de Colocación.

La situación actual requiere seleccionar de, una opción mixta, donde se combinen, de una parte, la necesaria presencia del Ministerio de Trabajo y

Desarrollo Laboral, y concretamente de su Servicio Público de Empleo, en todos los territorios del país ya que la rectoría del MITRADEL en el ámbito del empleo así lo indica; y de otra parte, la participación de otras instituciones públicas interesadas en los procesos de gestión y promoción del empleo ya que la capacidad instalada, los recursos materiales y humanos del MITRADEL y su financiamiento, no posibilitan la presencia por medios propios de este servicio en todas las provincias y localidades en los que se precisa.

La desconcentración de servicio de empleo a través de entidades públicas (INADEH, municipalidades, etc...) es una fórmula económica y participativa ya que estas instituciones comparten el objetivo de servicio público a la ciudadanía. A esto se puede sumar el valor añadido que muchas de estas entidades aportan.

El INADEH tiene la responsabilidad de la capacitación del recurso humano en la República de Panamá con el objeto de obtener una mejora de la competitividad empresarial así como afrontar el reto de preparar a la población para asumir las necesidades de mano de obra que se van a requerir en el futuro. Capacitación y empleo son términos indisolubles que no pueden ser separados, una política de empleo integra ambas líneas y las engarza para obtener los mejores resultados optimizando los recursos públicos destinados a la inserción social y profesional de la población panameña. De ahí que su presencia en el Servicio Público de Empleo es indiscutible e imprescindible. La presencia de Oficinas de Empleo Colaboradoras en los centros de capacitación del INADEH es una alternativa directa y eficaz en un proceso de acercamiento del empleo a las poblaciones alejadas de la capital.

Por otra parte, las municipalidades con su conocimiento de los territorios, de sus posibilidades de desarrollo endógeno, de la percepción cercana de las dificultades y recursos existentes, se confirman como una de las vías de desconcentración más claras. *Un Servicio Público de Empleo compartido con las municipalidades otorgaría información de la oferta y la demanda de empleo en todo el país, obteniéndose información actualizada del mercado de trabajo de la República de Panamá y permitiendo la planificación de políticas activas de empleo.*

En estos casos se requiere establecer la fórmula más adecuada para regular este sistema de coparticipación. La realización de convenios para señalar los derechos y obligaciones de las partes es el formato que se ha considerado más idóneo.

No se contempla en el MITRADEL la opción de desconcentrar el servicio a través de entidades privadas, ni mediante Agencias Privadas de Colocación, ya que se precisan elevados niveles de control para evitar un mal uso del sistema y el riesgo que supone dar acceso a información de carácter personal de quienes solicitan empleo y de las empresas que ofertan sus vacantes.

### **b. Propuesta de un cronograma de descentralización y desconcentración del SERPE**

La programación de un proceso de desconcentración y descentralización requiere de la clarificación y ordenación de una serie de criterios para establecer las zonas y recursos que se van a implementar. En este sentido se pueden establecer los siguientes criterios:

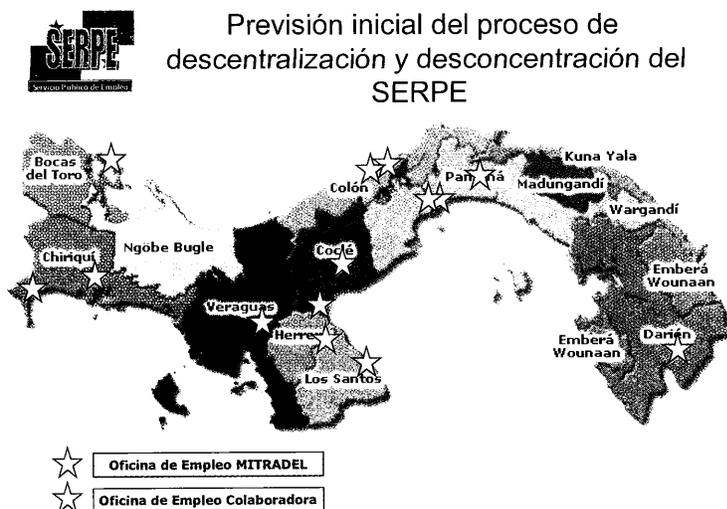
1. Necesidades territoriales: Hace referencia a la cantidad de población existente en un territorio con necesidad del servicio, es decir:
  - a. Número de personas desempleadas.
  - b. Número de empresas (tejido empresarial existente).
2. Capacidad instalada del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral en los territorios: Hace referencia a la presencia del MITRADEL en sus direcciones regionales, tanto a nivel de instalaciones como de equipos y recurso humano.
3. Capacidad instalada de otras instituciones públicas en el territorio (Centros de Capacitación de INADEH, Municipalidades).
4. Disponibilidad de otras instituciones públicas para participar en el Servicio Público de Empleo.

Se ha establecido un cronograma con el objeto de obtener, al menos, 10 oficinas de empleo nuevas (por medios propios o ajenos) en el plazo de cuatro años, y en consonancia con los objetivos marcados en los programas que la cooperación internacional está apoyando. Es preciso destacar al Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL), de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI)(1)(8) y al Programa de Apoyo para el Desarrollo de un Sistema Panameño de Capacitación y Empleo (SIPCE) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)(2)(6).

El cronograma preestablecido y que figura a continuación especifica las provincias y la ordenación anual en la implementación de oficinas públicas de empleo, segregando aquellas que se realizarán por medios propios y las que se convenirán con otras instituciones:

## Cronograma del proceso de descentralización y desconcentración

 SERPE <small>Servicio Público de Empleo</small>	Año 1 2006-2007	Año 2 2007-2008	Año 3 2008-2009	Año 4 2009-2010
MITRADEL Oficinas de Empleo (Por medios propios)	- <b>San Miguelito</b> (Panamá) - <b>La Chorrera</b> (Panamá) - <b>David</b> (Chiriquí) - <b>Santiago</b> (Veraguas) - <b>Aguadulce</b> (Coclé)	- <b>Las Tablas</b> (Los Santos) - <b>Chitré</b> (Herrera) - <b>Darién</b> - <b>Colón</b>	- <b>Changuinola</b> (Bocas del Toro)	- <b>Puerto Armuelles</b> (Chiriquí)
Oficinas de Empleo (A través de Entidades Colaboradoras)	-Zona Libre de <b>Colón</b> -Municipalidad de <b>Penonomé</b> (Coclé)	-Municipalidades -Centros de Capacitación de INADEH	-Municipalidades -Centros de Capacitación de INADEH	-Municipalidades -Centros de Capacitación de INADEH
Número	5 medios propios 2 colaboradoras	4 medios propios X colaboradoras	1 medios propios X colaboradoras	1 medios propios X colaboradoras



## 8. UN MODELO FUNCIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Un modelo funcional de servicio público de empleo debe incluir, no sólo las acciones que desarrolla habitualmente sino las que se prevé deberá desarrollar para satisfacer las necesidades futuras de personas demandantes y oferentes de empleo, así como que sea capaz de responder a la planificación y desarrollo de cuantas políticas activas de empleo pretendan implementarse. El modelo funcional se basa en cuatro áreas de organización que son:

- el área de gestión de empleo,
- el área de promoción de empleo,
- el área de orientación ocupacional y
- el área de investigación laboral.

<b>MODELO FUNCIONAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO</b>	
<b>República de Panamá</b>	
<b>Áreas</b>	<b>Subáreas</b>
1.- GESTIÓN DE EMPLEO	a) RECEPCIÓN e INFORMACIÓN
	b) ATENCIÓN a la DEMANDA de EMPLEO
	c) ATENCIÓN a la OFERTA de EMPLEO
2.- PROMOCIÓN DE EMPLEO	d) PROMOCIÓN DE EMPLEO
	e) ENTIDADES ASOCIADAS
3.- ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	f) ORIENTACION OCUPACIONAL
	g) EVALUACIÓN y SELECCIÓN
4.- INVESTIGACIÓN LABORAL	h) OBSERVATORIO del MERCADO LABORAL
	i) PROGRAMAS de INSERCIÓN LABORAL

Se pueden analizar de forma detallada las diferentes áreas funcionales del Servicio Público de Empleo, señalando sus cometidos principales, así como las diferentes subáreas que incluye:

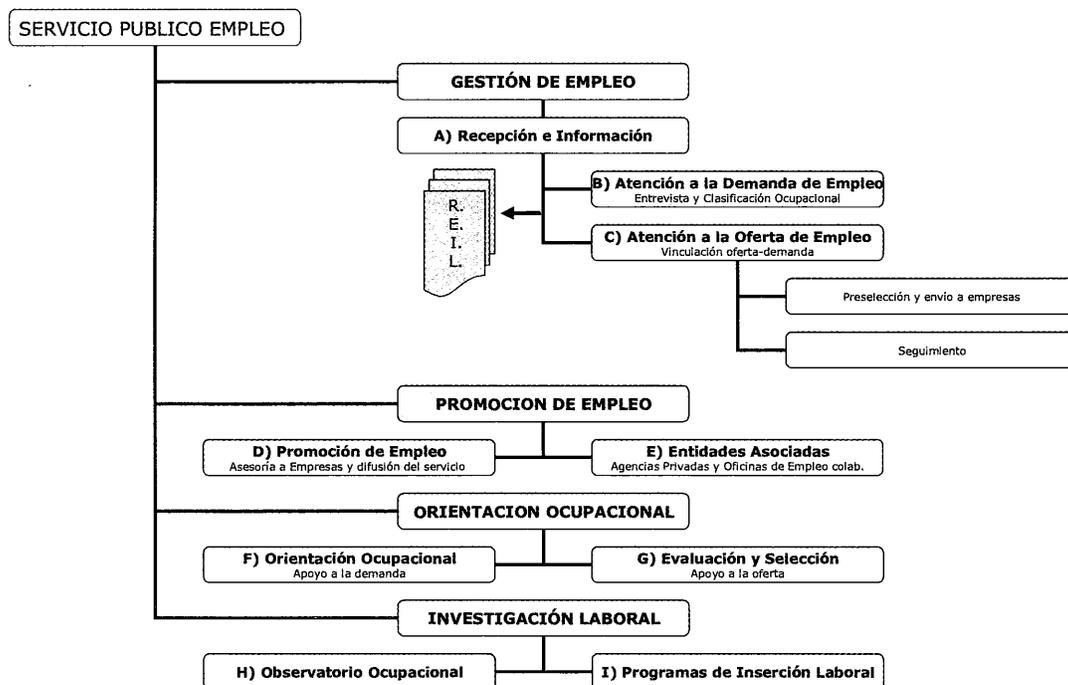
### 1) AREA DE GESTIÓN DE EMPLEO

Es la encargada de los procesos de gestión de la intermediación de empleo, es decir, la atención a las personas demandantes de empleo (inscripción, entrevista ocupacional y detección de necesidades, procesos especializados de información y orientación profesional) y la atención a las personas oferentes de empleo (registro, preselección de candidatos y envío), la vinculación de ambos y los instrumentos mecánicos o telemáticos para su gestión. A su vez incluye tres subáreas

- A) Subárea de **Recepción e Información**: Es la encargada de recibir, atender e informar a las personas que asisten al Servicio Público de Empleo (SERPE), demandantes y oferentes, derivándolos a las diferentes áreas de trabajo de la oficina de empleo.
- a. Recibe y revisa la documentación de las personas aspirantes a inscribirse como demandantes de empleo en el SERPE.
  - b. Verifica en la REIL si la persona aspirante se encuentra registrada para determinar si solo requiere actualización de datos.
  - c. Informa, orienta y canaliza a personas usuarias para su atención en los diferentes servicios.
  - d. Crea y mantiene un control de atención para que las personas aspirantes sean entrevistadas de acuerdo al orden de llegada.
  - e. Atiende a las personas solicitantes registradas interesadas en vacantes, verificando la existencia de vacantes, busca el expediente de la persona del solicitante, verifica el perfil con los requerimientos de la vacante.
- B) Subárea de Atención a la **Demanda de Empleo**: Es la encargada de atender a las personas demandantes de empleo, realizando las entrevistas ocupacionales, clasificándolas profesionalmente e ingresando la información en las herramientas telemáticas establecidas para tal efecto.
- a. Realiza entrevistas ocupacionales en profundidad para conocer el perfil profesional de las personas que demandan empleo.
  - b. Verifica la documentación y las acreditaciones presentadas por las personas que solicitan empleo.
  - c. Clasifica profesionalmente a las personas demandantes de empleo de acuerdo a las Clasificación Nacional preestablecida.
  - d. Ingresa los datos en la Red Informática de Intermediación Laboral.
  - e. Informa sobre procesos de mejora de la inserción laboral de las personas desempleadas.
- C) Subárea de Atención a la **Oferta de Empleo**: Es la encargada de atender a las personas oferentes de empleo, realizando las entrevistas para determinar el perfil de los puestos de trabajo vacantes, vinculando a personas demandantes de empleo con estas vacantes y enviándoles a la empresa.
- a. Realiza entrevistas con las personas que representan a las empresas para determinar el perfil profesional de las vacantes.
  - b. Ingresa la información a la Red Electrónica de Intermediación Laboral.

- c. Vincula personas demandantes de empleo con perfil ocupacional acorde al de las vacantes ofertadas.
- d. Preselecciona a las personas candidatas y las envía a la empresa.
- e. Da seguimiento a los procesos para cubrir las ofertas presentadas.

## Propuesta Unificada: FUNCIONES



## 2) ÁREA DE PROMOCIÓN DE EMPLEO

Es la encargada de los procesos de promoción de empleo y de difusión de los servicios que se prestan a través del SERPE, incluyendo todos los aspectos relacionados con las medidas de fomento del empleo, dar a conocer el Servicio Público de Empleo entre las empresas y alentar la utilización del sistema público de empleo. De otra parte, se encarga del control y seguimiento de las Agencias Privadas de Colocación así como de las Oficinas de Empleo Colaboradoras establecidas a través de convenios con otras entidades públicas. Incluye dos subáreas, la de promoción de empleo y la de entidades asociadas.

- D) Subárea de **Promoción de Empleo**: Es la encargada de realizar acciones de difusión para dar a conocer el Servicio Público de Empleo, así como realizar actuaciones para promocionar el empleo y la utilización del SERPE tanto por parte de las empresas como de las personas trabajadoras.
- a. Visita empresas y ofrece los servicios que pueden obtenerse a través del Servicio Público de Empleo (SERPE)
  - b. Organiza eventos para dar a conocer servicios, medidas y programas que el SERPE desarrolla.
  - c. Lleva un control y directorio de empresas actualizado.
- E) Subárea de **Entidades Asociadas**: Es la encargada de llevar el control y seguimiento de todas aquellas entidades que, con diferentes formatos, realiza actuaciones en el ámbito del empleo, bien por autorización administrativa o por convenios de participación.
- a. Mantiene actualizada la relación de Agencias Privadas de Colocación autorizadas en el país.
  - b. Visita y hace seguimiento de las actuaciones de las Agencias Privadas de Colocación.
  - c. Informa sobre las actuaciones de las Agencias Privadas de Colocación.
  - d. Mantiene actualizada la relación de entidades que han conveniado Oficinas de Empleo Colaboradoras en el país.
  - e. Visita y hace seguimiento de las actuaciones de las Oficinas de Empleo Colaboradoras.
  - f. Informa sobre las actuaciones de las Oficinas de Empleo Colaboradoras.

### 3) ÁREA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL

Es la encargada de los procesos de apoyo y acompañamiento a las personas demandantes de empleo en su toma de decisiones a nivel profesional, en los procesos de búsqueda activa de empleo y en los de motivación e información para la mejora de la inserción laboral de las personas inscritas en el Servicio Público de Empleo, a su vez, realiza evaluaciones profesionales y procesos de selección técnica como apoyo a la captación y envío de personas candidatas a las vacantes presentadas por las empresas. Incluye dos subáreas: la de orientación ocupacional, y la de evaluación y selección.

- F) Subárea de **Orientación Ocupacional**: Es la encargada de los procesos de información y orientación profesional a las personas demandantes de empleo así como de la realización de actuaciones para la mejora de la ocupabilidad de las personas inscritas en el Servicio Público de Empleo.
- a. Realiza acciones de información profesional a personas demandantes de empleo sobre mercado de trabajo, salidas profesionales, capacitación y empleo.
  - b. Realiza acciones de orientación ocupacional, vocacional y laboral, para facilitar la toma de decisiones de las personas que lo requieren.
  - c. Realiza acciones de apoyo a los procesos de búsqueda activa de empleo, con la formación en técnicas de búsqueda de empleo y en la constitución de grupos de búsqueda activa de trabajo.
  - d. Realiza acciones de motivación y apoyo a la inserción laboral de personas demandantes de empleo.
- G) Subárea de **Evaluación y Selección**: Es la encargada de realizar evaluaciones profesionales de las personas candidatas a vacantes presentadas en el servicio así como de procesos de selección técnica de recursos humanos para apoyar a las empresas y facilitar una mejor vinculación y encaje de las personas candidatas en los puestos ofertados.
- a. Evalúa profesionalmente a personas demandantes de empleo para conocer su nivel de calificación en la ocupación.
  - b. Realiza procesos técnicos de selección de personal para cubrir vacantes con la mayor eficacia y adecuación.
  - c. Realiza informes de las necesidades de capacitación detectadas así como de la necesidad de establecer programas de habilidades para la inserción sociolaboral de las personas demandantes de empleo.

#### 4) **ÁREA DE INVESTIGACIÓN LABORAL**

Es la encargada de realizar estudios e investigaciones sobre el mercado de trabajo y los factores que lo determinan, analizando su situación, evolución, tendencia, de sus ocupaciones y/o el comportamiento de los diversos sectores económicos. Fruto de esto, se encarga también de proponer programas y medidas para el establecimiento de políticas activas de empleo que faciliten el acercamiento entre la oferta y la demanda de empleo en el país. Incluye dos subáreas, la de observatorio del mercado laboral y de la programas de inserción laboral.

- H) Subárea de **Observatorio del Mercado Laboral**: Es la encargada de determinar las fuentes de información más adecuadas, de la recogida y tratamiento de datos obtenidos y de la elaboración de informes actualizados del mercado de trabajo y su evolución.
- a. Planifica y diseña los proyectos de investigación necesarios para conocer la dinámica del mercado de trabajo
  - b. Realiza diagnósticos y prospecciones que permitan la comprensión y la interpretación de las diversas variables que inciden en el mercado laboral.
  - c. Mantiene permanentemente actualizada la tendencia y prospectiva ocupacional en los ámbitos regional y nacional
  - d. Realiza análisis periódicos de las necesidades de capacitación y de empleo, a partir de la celebración de jornadas técnicas para la detección de necesidades de capacitación.
  - e. Participa en el diseño metodológico de estudios sobre empleo y formación específicos.
  - f. Elabora los informes técnicos asumidos por el Observatorio.
  - g. Difunde y divulga los productos, servicios y acciones del Observatorio del Mercado Laboral
  - h. Identifica nichos de empleabilidad para mejorar la inserción laboral.
  - i. Apoya en Insumos y Fuentes tanto internas como externas (encuestas, censos, etc.).
  - j. Mantiene una relación y/o colaboración dinámica y directa con todos los agentes que intervienen en las diversas áreas del Mercado Laboral.
  - k. Asesora técnicamente a otros organismos o entidades en materias relacionadas con el mercado laboral
  - l. Realiza cualquier otra actividad afín a sus funciones que tenga a bien asignarle la Dirección General de Empleo.
- I) Subárea de **Programas de Inserción Laboral**: Es la encargada de, a partir de los datos obtenidos por el Observatorio del Mercado Laboral, proponer medidas y/o programas que facilite el desarrollo de políticas activas de empleo que acerquen la oferta y la demanda de empleo en el país.

- a. Elabora informes de situación del mercado laboral y propone medidas para corregir los desajustes o previsiones de necesidades en este ámbito.
- b. Propone programas específicos para acercar la oferta y la demanda de empleo.
- c. Propone lineamientos de actuación que faciliten la generación de políticas activas de empleo.
- d. Planifica, da seguimiento y evalúa los programas de inserción laboral.

## **9. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE EMPLEO**

Un servicio público de empleo moderno y eficaz que responda a las necesidades de las personas que demandan empleo y de las empresas que solicitan cubrir vacantes, requiere del uso de herramientas que apoyen y faciliten los procesos de registro de la oferta y la demanda, la vinculación entre ambas y la obtención de información actualizada del mercado laboral.

A la par, se requiere unificar los procedimientos de gestión y promoción del empleo con el objeto de que la atención a las personas usuarias esté adecuadamente protocolizada, y pueda ser recibida de forma idéntica en las diferentes unidades de atención y gestión que se hayan implementado.

Las herramientas que se precisan pueden ser de diferentes tipos:

- a) Herramientas telemáticas e informáticas
- b) Catálogos y clasificaciones unificadas
- c) Normativa básica
- d) Manuales de procedimiento

### **a) HERRAMIENTAS TELEMÁTICAS E INFORMÁTICAS:**

La necesidad de responder con celeridad a las ofertas de empleo que las empresas presentan en el SERPE, así como la importancia de agilizar la inserción laboral de las personas demandantes de empleo, requiere la utilización de herramientas que permitan recoger en bases de datos la máxima información posible de los perfiles ocupacionales de las personas que solicitan empleo, así como los requisitos y criterios que las empresas incluyen en sus ofertas para cubrir vacantes. Esta herramienta debe permitir el cruce de esta información como elemento de vinculación entre la oferta y la demanda de empleo, y así conseguir realizar una intermediación ágil y eficaz en el mercado laboral como condición primordial para cumplir con la función de un servicio de empleo público.

Además, se precisa que esas herramientas informáticas elaboren reportes donde se recoja la oferta y demanda de empleo registrada en el sistema, es decir: número de ofertas presentadas y perfiles preferentes, número de personas demandantes de empleo y ocupaciones en las que se inscriben, y que esta información pueda estar desagregada, entre otras, por sexo, edad, territorio, etc. Esta información deberá ser presentada con una transversalización de la perspectiva de género y debe coadyuvar a la eliminación de las brechas de discriminación por razón de sexo, discapacidad o situación socioeconómica.

En el Servicio Público de Empleo de la República de Panamá, se cuenta con dos herramientas telemáticas: un aplicativo de gestión de empleo y una web donde se facilita el acceso de las personas usuarias al servicio.

El aplicativo de gestión de empleo se le denomina RED ELECTRÓNICA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL (REIL)(7), y es un programa informático elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que fue entregado a los Ministerios y Secretarías de Estado de Trabajo de los países centroamericanos y República Dominicana. Este software para la intermediación laboral ha sufrido importantes modificaciones y mejoras, siendo actualmente el instrumento de gestión de empleo donde se apoya el proceso de vinculación entre la oferta y la demanda.

El actual aplicativo funciona adecuadamente para las tareas de gestión que se desarrollan en la Oficina de Empleo Central en Panamá, pero tiene serias limitaciones para su desempeño en redes amplias y con respuestas en tiempo real a nivel nacional. Esto supone que, inicialmente, se instalará el aplicativo REIL en las diferentes Oficinas de Empleo propias y colaboradoras, pero solo podrá funcionar en red dentro de las propias unidades de atención, y tendrá que enviar reportes periódicos, en formatos homogéneos, a la Dirección General de Empleo para alimentar al observatorio del mercado laboral.

Ello obliga a planificar a medio plazo la ejecución del diseño y puesta en marcha de un aplicativo de intermediación laboral, en un lenguaje de programación de cuarta generación, que permita el desarrollo de las tareas de gestión y promoción de empleo en una red amplia a nivel nacional con respuesta en tiempo real y que incluya los cánones de seguridad en la encriptación de los datos y en su transmisión que se precisan. Además deberá permitir la migración de datos desde el sistema actual para poder rentabilizar todo el trabajo que se ha venido realizando y toda la información que ya está inserta en el sistema.

A la par, el Servicio Público de Empleo panameño cuenta con una aplicación en la página web del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (<http://www.mitradel.gob.pa/>) y que se denomina "BOLSA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL". En esta se pueden preinscribir, vía Internet, aquellas personas que demandan empleo, así como informar a las empresas sobre las vacantes que requieren ser cubiertas. Este sistema se plantea como un medio para facilitar el acceso de la ciudadanía panameña a los servicios que se prestan en el Servicio Público de Empleo (SERPE).

## b) CATÁLOGOS Y CLASIFICACIONES UNIFICADAS:

Para facilitar los procesos de gestión del empleo y el uso de la información que un Servicio Público de Empleo genera, así como el entendimiento entre las diferentes instancias del ámbito socioeconómico que precisan de comunicar y transmitir esta información, se requiere contar con formatos comunes y normalizados de lectura e interpretación de estos datos. Para ello, se utilizan en todos los servicios de empleo públicos, catálogos comunes que permitan hacer lecturas uniformes de la información que se maneja.

En la República de Panamá, el SERPE está utilizando dos clasificaciones normalizadas y adaptadas, que alimentan las tablas que las propias aplicaciones informáticas requieren para su adecuado funcionamiento. Estas clasificaciones son la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-2000)(4) y la Clasificación Industrial Nacional Unificada de todas las Actividades Económicas (CIIU Rev. 3)(3). La CIIU se emplea, básicamente, para reflejar y agrupar a los trabajadores y los puestos de trabajo en las actividades económicas en las que se desempeñan.

Es importante destacar la importancia de la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-2000)(4). Este catálogo de ocupaciones está basado en la Clasificación Internacional Uniforme de las Ocupaciones (CIUO-88) que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha impulsado y que permite la unificación de la información y la comunicación entre los diferentes países. La CIUO-88 establece cuatro niveles de competencias, interconectadas con la Clasificación Internacional Normalizada de Educación (CINE, 1976).

La CNO-2000 se presenta con una estructura de 8 dígitos, en dos tandas de cuatro dígitos, que permite ordenar las áreas ocupacionales y las ocupaciones, agrupándolas ordenadamente y permitiendo un tratamiento de la información más idóneo.

## C) NORMATIVA BÁSICA

La normativa básica sobre empleo es importante esté adecuadamente recopilada y ordenada para facilitar la consulta y toma de decisiones. En la República de Panamá, la legislación vigente que debe ser contemplada en el ámbito del empleo debe incluir, al menos:

la Constitución Política de la República de Panamá de 1972;

- el Código de Trabajo de la República de Panamá;
- el Decreto de Gabinete n° 2 de 15 de enero de 1969, donde se crea el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social y se asignan funciones (Gaceta Oficial n° 16.286 de 27 de enero de 1969);
- el Decreto de Gabinete n° 249, de 16 de julio de 1970, donde se dicta la Ley Orgánica de del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social;
- la Ley n° 74 de 20 de septiembre de 1973, donde crea el Instituto de Estudios Laborales (Gaceta Oficial n° 17.473 de 1 de octubre de 1973);
- el Decreto del 8 de febrero de 1991, por el cual se adoptan algunas disposiciones y medidas sobre la organización del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social (Gaceta Oficial n° 21.375 de 1 de marzo de 1991);
- el Decreto Ejecutivo n° 17, de 18 de abril de 1994, donde se describe la estructura y las funciones de los diferentes departamentos y direcciones del MITRADEL;
- la Ley 42 de 19 de noviembre de 1997, donde se modifica la denominación del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social por el de Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, vigente en la actualidad;
- Ley 8 del 26 de febrero de 1998, por el que se reglamenta el trabajo en el mar y las vías navegables;
- Ley 44 del 12 de agosto de 1995 donde se reglamenta la constitución de las Agencias Privadas de Colocación;
- la Resolución n° 30 de 14 de julio de 1999 por la que se aprueba el reglamento interno de MITRADEL;
- Ley 42 del 27 de agosto de 1999, de Equiparación de Oportunidades para Personas con Discapacidad;
- Decreto Ley 8 del 15 de febrero de 2006, de creación del INADEH (Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano);
- Toda normativa que se vaya generando en estos ámbitos;
- Convenios de OIT:
  - o Convenio 88 sobre empleo (Decreto de Gabinete 179 del 4 de mayo de 1970)
  - o Convenio 159 de Readaptación Profesional (Ley 18 del 8 de noviembre de 1993)
  - o Convenio 111 sobre la Discriminación – Empleo y Ocupación 1958 (Ley 23 del 1 de febrero de 1966)
  - o Convenio 122 sobre Políticas de Empleo, 1964 (ratificado por Decreto de Gabinete 189 del 4 de julio de 1970)
  - o Convenio 9 sobre Colocación de la Gente del Mar (ratificado por Decreto de Gabinete 159 de 4 de junio de 1970)

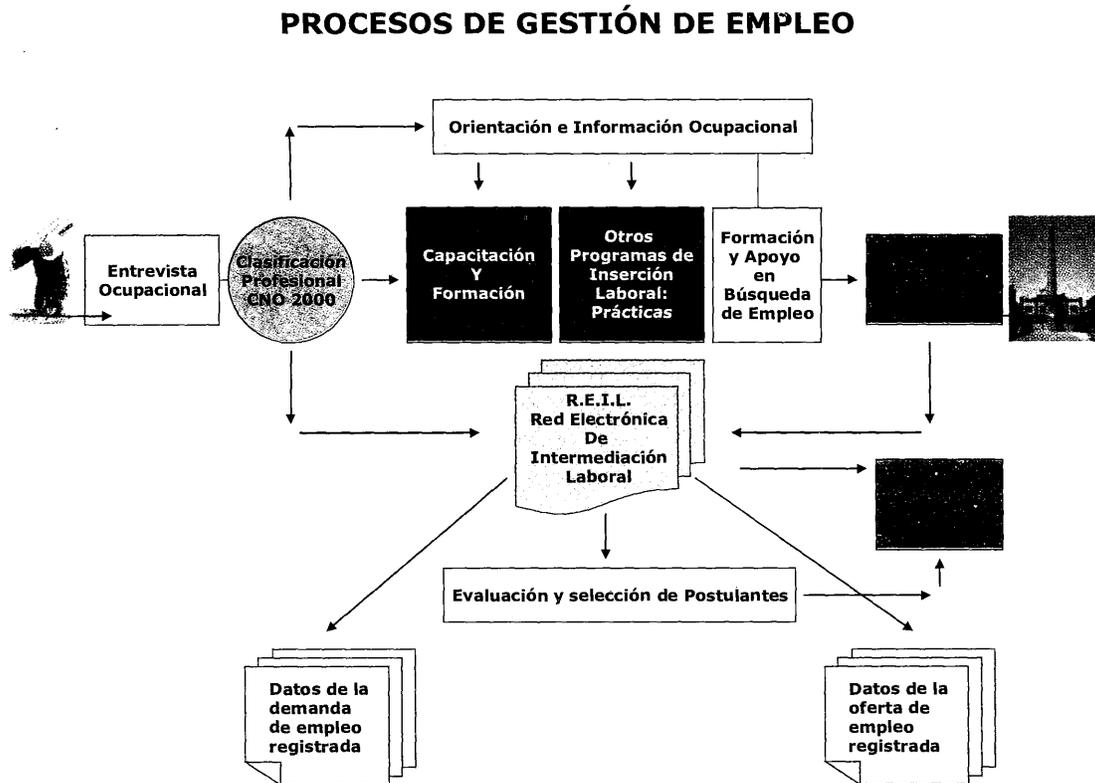
## D) MANUALES DE PROCEDIMIENTO

Por último, se requiere el desarrollo de Manuales de Procedimiento de Gestión que permita la capacitación del personal técnico que se incorpore al SERPE. Estos manuales de procedimiento deben incluir, de forma conjunta o desagregadamente, los siguientes componentes:

- a) el modelo de servicio público de empleo de la República de Panamá con su misión, visión, objetivos y principios reguladores;
- b) la estructura jerárquica, organizacional y competencial del Servicio Público de Empleo y sus procedimientos de gestión y desarrollo como servicio;
- c) la estructura funcional, con sus áreas y subáreas de funcionamiento y el desarrollo de los procesos y flujos de trabajo así como con una descripción de las tareas y actividades;
- d) un manual específico que describa el manejo del aplicativo informático de gestión de empleo y que permita la capacitación del personal técnico que se incorpore al servicio.

## 10. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES

El flujo de actividad en los procesos de intermediación se puede observar en el siguiente gráfico:



La REIL (Red Electrónica de Intermediación Laboral) es el instrumento a través del cual se unifican las informaciones que provienen de:

- las entrevistas ocupacionales que se han realizado a las personas que demandan empleo, y que a través de una adecuada clasificación profesional (CNO-2000) y de una profunda recogida de datos sobre su formación académica, capacitación profesional y experiencia, se han volcado al sistema;
- las entrevistas a empresas que han ofertado sus vacantes en el SERPE, recogiendo información completa de los perfiles profesionales requeridos y las condiciones o requisitos preestablecidos para laborar.

Estas dos fuentes de ingreso de información se vinculan, a través de la REIL, permitiendo la preselección de las personas más adecuadas para cubrir las vacantes que se hayan presentado por las empresas y hayan sido registradas en el sistema. Además, se podrán enviar a las personas seleccionadas definitivamente a las empresas, obteniendo una respuesta ágil, tanto a las necesidades de las personas inscritas como demandantes de empleo como a las necesidades de las empresas que ofertan puestos de trabajo.

Por otra parte, la información que se recoge en la entrevista ocupacional permite reconocer los servicios requeridos por las personas que solicitan empleo. Por ejemplo, permite verificar las necesidades de capacitación expresadas por quienes demandan un empleo, o la importancia de dotar a las personas desempleadas de habilidades para la búsqueda de empleo, realización de entrevistas de selección de personal o formas de cómo realizar una hoja de vida. Estas acciones de mejora de la ocupabilidad pueden ser programadas y dotar al colectivo de quienes demandan empleo de fórmulas para mejorar su empleabilidad.

Por último, toda la información recogida, tanto desde la oferta como desde la demanda, puede ser volcada al observatorio del mercado laboral alimentando de información al sistema y permitiendo conocer el volumen de oferta y demanda de empleo en las diferentes unidades de atención establecidas a lo largo de país.

Es preciso describir los procesos de actuación en las diferentes áreas funcionales al objeto de permitir la transmisión de las tareas a personas que puedan incorporarse al SERPE, bien en sus oficinas propias o en aquellas que se hayan concertado con otras instituciones públicas. Por ello, se procede a realizar una descripción de tareas y actividades en las áreas y subáreas funcionales que el diseño general del Servicio Público de Empleo ha estimado adecuadas.

### **a) Área de Gestión de Empleo. Subárea de Recepción e Información**

La Recepción es donde las diferentes personas que acceden al Servicio Público de Empleo establecen el primer contacto con el personal del SERPE, lo que implica recibir las y proporcionarles la información requerida para una atención ágil y eficaz así como remitirlas adecuadamente al servicio que requiere. Ello también implica que la persona que desarrolla el puesto debe tener completo conocimiento de los procesos y procedimientos a seguir para la colocación de personas trabajadoras y, además, de los servicios que presta la Dirección General de Empleo en esa área.

Las actividades de esta subárea funcional son las siguientes:

1º) Llega la persona usuaria que solicita atención. Se le saluda amablemente y se le pregunta en qué se le puede servir. Según lo que requiera se le informará o remitirá al lugar que corresponda.

2º) Se explica detalladamente a las personas que se acercan al SERPE, la importancia que conlleva traer la documentación completa para poder gestionar su demanda de empleo a cabalidad.

#### **DEMANDAS DE EMPLEO DE PRIMER INGRESO**

3º) Si requiere inscribirse por primera vez como demandante de empleo en el SERPE, se verifica la pertenencia a las diferentes categorías establecidas: Empleo Regular, Gente del Mar y Personas con Discapacidad.

4º) Se verifica que la documentación aportada por la persona demandante de empleo está completa y llena las exigencias básicas de formalidad y legalidad.

5º) Si se trata de Gente de Mar o Empleo Regular, se asigna número por orden de llegada, se le indica que tome asiento en la sala de espera hasta que se le avise para realizar la entrevista ocupacional.

6º) Si se trata de persona con discapacidad, se le refiere al Departamento de Integración Socioeconómica para Personas con Discapacidad para ser atendida.

#### **DEMANDAS DE EMPLEO DE PERSONAS INSCRITAS**

7º) Al momento de llegar la persona que busca empleo a la recepción, se procede a buscar en la base de datos (REIL) para comprobar que está inscrita y vigente. Si

es así se procede a buscar su hoja de vida en el archivo en la ocupación que marcó como principal (número uno) y tenerla a mano del personal técnico de gestión de empleo encargado de la entrevista ocupacional para su actualización.

8º) Si la persona viene interesada en vacantes, se comprueba previamente que esté inscrita en el SERPE, a través de la REIL y, en caso afirmativo, se le entrega listado de vacantes acordes a su perfil ocupacional.

9º) Si la persona muestra interés por algunas de las vacantes ofertadas, se busca su solicitud en archivo y se le refiere a PRESELECCIÓN y ENVÍO.

10º) Si la persona solicita actualizar sus datos en la demanda de empleo, se verifica su registro en la REIL y su vigencia, pasándole a ENTREVISTA OCUPACIONAL. Si su registro está vencido, deberá completar su solicitud como inscripción nueva.

11º) Se archivan adecuadamente las solicitudes de empleo:

- Terminadas las entrevistas ocupacionales realizadas se procede a seleccionarlas por ocupación para luego guardarlas en el pentaflex que le corresponde (el archivo está ordenado por ocupaciones y alfabéticamente). Al momento de archivar las ocupaciones se separan los femeninos y los masculinos; y otras se separan además del sexo por nivel académico). Cada hoja de vida se guarda en el archivo por un año.

12º) Se mantiene el archivo ocupacional ordenado y actualizado. La vigencia de las solicitudes es de un año.

13º) Se inactivan en el archivo las personas colocadas y las de seguimiento especial.

- Las personas que se colocan en diferentes empresas y son reportadas como tales se sacan del archivo de activos y se colocan en otro archivo hasta que regresen nuevamente en busca de otro trabajo (se guardan también por un año).
- Las personas que son colocadas y las empresas las reportan por algún problema con la empresa se archivan en un pentaflex especial, escribiendo en el documento el reporte de la empresa.

14º) Se informa a las personas que acceden al Servicio Público de Empleo sobre las cuestiones que sean solicitadas de forma general, remitiéndoles a otras subáreas si lo requerido es más específico.

## **b) Área de Gestión de Empleo. Subárea de Atención a la Demanda**

La inscripción de las personas que solicitan empleo conlleva efectuar una entrevista estructurada de empleo o entrevista ocupacional. Para ello se utiliza la aplicación REIL (Red Electrónica de Intermediación Laboral), con el objeto de obtener de las personas demandantes de empleo, la mejor y mayor información posible, tanto a nivel personal como ocupacional que permita, por una parte, la adecuada clasificación ocupacional y, por otra, la ejecución de una acertada preselección de personas candidatas para cubrir a satisfacción las demandas de personal de las empresas.

Constituye además una de las funciones de mayor importancia en la colocación de personas trabajadoras ya que de la calidad y cantidad de información que se obtenga, dependerá el éxito de los procesos de intermediación. Esto implica que la aplicación utilizada tiene campos que rigurosamente deben ser abordados y completados por el personal técnico de gestión de empleo dedicado a la realización de entrevistas ocupacionales.

El personal técnico de gestión de empleo que realiza la entrevista ocupacional captura información de los datos generales, educación, datos socioeconómicos, interés de capacitación, licencias, historial laboral, aspiraciones laborales y seguimiento a la persona solicitante de empleo. Al completar estos campos se consigna, además, información en detalle a educación, experiencia laboral, destrezas, conocimiento y habilidades.

Igualmente formará parte del registro toda aquella información adicional que la persona que entrevista haya podido obtener acerca del desempeño laboral de la persona solicitante, asociado a la especialidad ocupacional y/o laboral de quienes demandan empleo. Contemplará también, las competencias y conducta laboral de la persona entrevistada, sus intereses ocupacionales, salariales, y metas, así como toda otra información que bien complementada apoya la labor de preselección posterior.

En el desarrollo de la entrevista, se puede ofrecer orientación ocupacional personalizada para que quien demanda empleo destaque su perfil ocupacional, tenga alternativas para su incorporación laboral y posea un buen desenvolvimiento en las entrevistas con empresas, así como para que reciba los apoyos del servicio disponibles y que sean de su interés.

Las actividades de esta subárea funcional son las siguientes:

1º) Se retira de la Recepción el currículum y documentación que corresponde para atender a la persona demandante de empleo.

2º) Se observa el contenido del currículum detenidamente, verificando que no falte la información necesaria: datos generales, estudios realizados, experiencia laboral y referencias personales.

3º) Se verifica que las copias de los diplomas y las cartas de referencia laboral sean válidas (diplomas no alterados, cartas con membrete de la empresa, el RUC, teléfono, dirección y que estén debidamente firmadas). Si la documentación está en orden, se llama a la persona por su nombre, se le invita a sentarse y se le pregunta si es la primera vez que se inscribe en el Servicio Público de Empleo.

#### CON PERSONAS USUARIAS DE PRIMER INGRESO:

4º) Se orienta a la persona interesada en la importancia de la hoja de vida con los datos relevantes, se reitera que se trabaja con empleadores del sector privado y se contesta cualquier interrogante que tenga sobre el Servicio

5º) Se inicia el proceso de la entrevista ocupacional: solicitándole la cédula original o su carné de migración laboral, si no es nacional. Se le anotan sus datos principales (nombre completo, nº de cédula, oficina, regional) y se procede con la primera parte de la entrevista.

6º) Se inicia la primera parte de la entrevista ocupacional con el estatus laboral (empleado, desempleado, primer empleo, subempleado), fecha de nacimiento, estado civil, nacionalidad, lugar de nacimiento (corregimiento), estatura, peso, sexo, dirección (con su ubicación geográfica: provincia, distrito, corregimiento), teléfonos (hasta tres y preferiblemente dos residenciales), correo electrónico, el tipo de contrato (cualquier tipo, eventual, permanente), jornada en la que puede laborar (cualquiera, rotativa, vespertina, diurna, medio tiempo, nocturna), desde cuándo está desempleado (fecha), disponibilidad (fecha en que se inscribe), observaciones (si el entrevistado estudia y en que horario o algún comentario sobre la persona), cómo se enteró del SERPE (Internet, prensa, amigos, ferias) y su nivel académico e institución donde estudió (se anota el nivel más alto que la persona aporte con la copia del diploma).

7º) En otros datos, se capta la siguiente información: puede viajar al interior, puede laborar en el exterior, puede laborar en otro país, quiere aparecer en Internet, si posee capacitación, si desea capacitarse y área de interés.

8º) Toda la información que se anote en el software se verifica con los documentos del entrevistado, activándole un ganchito en cada cuadro.

9º) En la medida que se desarrolla la entrevista, se orienta a la persona que demanda empleo de acuerdo a su perfil, sobre la realidad del mercado de trabajo y experiencia del SERPE.

10º) Si es *Trabajador del Mar* debe aportar adicional copia de la licencia de marino, copia del pasaporte, copia de los cuatro cursos básicos (primeros auxilios, control de incendio, supervivencia en el mar, seguridad personal y responsabilidad civil).

11º) Si es *Trabajador del Mar*, toda la documentación aportada debe estar vigente. Se le anota el número de la licencia, fecha de expiración y tipo de marino (ordinario, polivalente, maquinista, aceitero, oficial, ingeniero de maquinas, etc.)

12º) Se continúa con los datos socioeconómicos de la persona entrevistada: si es jefe o jefa de familia, si tiene hijos (cuántos y los miembros de la familia se clasifican por edades), número de dependientes, miembros que trabajan, miembros sin empleo, miembros inactivos, miembros con discapacidad.

13º) Se continúa con las licencias e idoneidades: si tiene licencia de conducir vigente (tipo de licencia y fecha de vencimiento), qué tipo de vehículo puede conducir, idoneidad (de acuerdo a su profesión), carné de manipulador de alimentos, se le pregunta si padece de alguna enfermedad (para verificar si padecen de alguna discapacidad y canalizarlo al departamento correspondiente). Se le busca la actividad económica (con la carta de referencia laboral más reciente que aporte y de acuerdo a la Clasificación Industrial Nacional – CIIU Rev. 3) y se le pregunta el último salario que devengó.

14º) En el historial laboral se toma información de cada una de las cartas laborales que presenta, nombre, dirección y teléfonos de la empresa, fecha de ingreso y salida, tiempo que laboró, experiencia en años y meses, salario, motivo de salida (despido, renuncia, mutuo acuerdo, reducción de personal, etc.), persona que firma la carta y cargo, las funciones que desempeñó en la empresa (es muy importante anotarle todas las funciones que realizó para facilitar la preselección en ofertas de empleo).

15º) En la ventana de datos específicos, se busca la ocupación al entrevistado de acuerdo a su educación y a su experiencia laboral; se les busca varias ocupaciones para darle más oportunidades a optar por un trabajo y para facilitar la

preselección. Estas ocupaciones codificadas están consignadas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-2000) basada en la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO-88).

16º) Se le aplican las habilidades a la persona trabajadora (programas de computadora y equipo de oficina que conoce, habilidades técnicas, etc). En otros estudios realizados se anotan las capacitaciones que haya realizado.

17º) Al culminar la entrevista se le informa a la persona entrevistada, que sus documentos estarán vigentes por un año y que, en el caso de obtener alguna experiencia laboral a través del Servicio o por su cuenta, deben actualizar su solicitud, incorporando las nuevas experiencias laborales en su demanda. De igual manera si toma algún curso debe informar para ir actualizando la solicitud, esto con el fin de mantener su solicitud vigente.

18º) Si califica para alguna vacante disponible en el SERPE, se le pone a consideración las existentes y de mostrar interés se le canaliza a Preselección y Envío para la atención pertinente.

15º) Se despide amablemente de la persona entrevistada y se le informa de la disponibilidad del SERPE para atenderle en cuantas gestiones de búsqueda de empleo necesite.

### **c) Área de Gestión de Empleo. Subárea de Atención a la Oferta**

El objetivo fundamental de esta función es satisfacer los requerimientos de personal manifestado por las empresas que, a nivel nacional, integran el sector productivo formal de la economía. Así también, lograr la inserción laboral de las personas trabajadoras desempleadas, subempleadas, y las ya empleadas, que buscan mejorar su condición, laborando en una actividad productiva que satisfaga sus expectativas salariales y profesionales.

Brindar una atención ágil, eficaz y eficiente a las empresas; es de capital importancia en el desarrollo de esta función porque se está en un proceso permanente de incrementar la confianza en el uso del Servicio Público de Empleo. Una adecuada selección supone encontrar a las personas candidatas más idóneas para cubrir los puestos requeridos por las personas empleadoras; ésta es la función del Servicio Público de Empleo.

Lleva la finalidad de captar las oportunidades de empleo que se vayan presentando y estableciendo por medio del personal funcionario, una relación profesional con las personas empleadoras, que faciliten la obtención de información de manera sistemática sobre sus necesidades de personal y el desarrollo de los mercados de trabajo así como las necesidades de capacitación e información sobre ocupaciones críticas.

Cabe indicar que quienes ofertan empleo, además de visitar las oficinas, al establecer una adecuada comunicación a través de Preselección y Envío con el Servicio o por otros conductos directos, presentan sus requerimientos vía telefónica; e-mail, fax e internet.

Por último, la acción de seguimiento que se ha de realizar en Preselección y Envío reviste mucha importancia, pues constituye el mecanismo que permite conocer el resultado del trabajo efectuado y el impacto que causa en el sector empresarial la intermediación laboral efectuada por el SERPE. El seguimiento permite darnos cuenta de los alcances, limitaciones, fortalezas y debilidades de los procesos y procedimientos que se realizan en la intermediación de empleo.

Las actividades de esta subárea funcional son las siguientes:

- **Aspectos específicos de atención a personas empleadoras que solicitan cubrir vacantes**

1º) Se saluda y se recibe amablemente a la persona empleadora; se le pregunta si es la primera vez que solicita el Servicio y cómo se enteró del mismo.

2º) A continuación se le explica el funcionamiento del Servicio Público de Empleo y las ventajas para la empresa y facilidades que ofrece la página web.

3º) Si su respuesta es afirmativa, en cuanto a la primera vez que usa el Servicio, se le solicita a colaborar con datos para complementar la orden de empleo (ver anexo Orden de Empleo).

4º) En el caso de que ya sea persona usuaria del Servicio Público de Empleo, se le solicita, que dé a conocer si se ha dado algún cambio en la empresa que se deba anotar.

5º) Se solicita a la empresa ampliar la información sobre funciones y actividades a desempeñar en el puesto, así como cualquier información relativa al uso de maquinaria, equipo o instrumentos necesarios, que las personas interesadas deban cubrir.

6º) Se anota el domicilio en que se desempeñarán las actividades, en caso de ser otro lugar diferente a la dirección de la empresa.

7º) Se indaga a la persona empleadora sobre actividades y valores deseables y se anota en el campo de observación. Esta información es de utilidad para el proceso de preselección de las personas solicitantes y la orientación ocupacional dirigida a personas en búsqueda de empleo.

8º) Se concierta con las personas empresarias el margen de flexibilidad de los requisitos para cubrir sus vacantes, a fin de estar en condiciones de dar una mayor cobertura a la mano de obra disponible, contribuyendo a erradicar la discriminación en el empleo.

9º) Se tomará nota de las observaciones y recomendaciones que se realicen y específicamente las relacionadas con el desempeño del puesto no consideradas.

10º) Se pregunta a la empresa, por el tipo de servicio que requiere del personal funcionario y se anota en el campo de *observación*, el servicio que se dará (se prepara listado de personas candidatas, contactar el personal, etc.).

11º) Se acuerda con la empresa la verificación de las referencias laborales de las personas candidatas a enviar.

12º) Al tomar estos datos se elabora un borrador de la Orden de Empleo y se le asigna la clasificación ocupacional correspondiente, una vez recopilada esta información se registra en la Red Electrónica de Intermediación Laboral.

13º) Se busca en la REIL, en el módulo de demanda, para introducir la información recibida sobre la vacante.

14º) Se indica a la empresa que su vacante está registrada en la Red Electrónica de Intermediación Laboral, y se procede a su gestión y que en el caso de ser necesario se mantendrá comunicación al respecto.

15º) Se informa que se podrá evaluar a las personas solicitantes de empleo en áreas de interés para la empresa (habilidades, aptitudes, actitudes, etc.).

16º) Se manifiesta a la persona empleadora que la terna que se le envía, cubrirá su requerimiento para una vinculación exitosa, y que se le enviará lo más pronto posible, agradeciendo su preferencia por el uso del SERPE.

17º) Se reitera la disposición del Servicio, cuando así la empresa lo requiera y se realiza la despedida amablemente.

**- En los casos en que la persona empleadora desea seleccionar directamente al personal**

18º) Se acomoda a la persona empleadora en la mesa de recibo.

19º) De acuerdo a su requerimiento de personal se le ubica una cantidad limitada de solicitudes de empleo para la debida consulta.

20º) La empresa nos comunica el grupo de personas seleccionadas.

21º) Se hace entrega de listado de generales de las mismas y/o copia de las hojas de vida de las personas preseleccionadas.

22º) Se reitera a la persona empleadora que mientras mayor y mejor información se obtenga del perfil de la vacante, mejor se facilitará la preselección de la terna de personas candidatas.

23º) Después de haber obtenido el perfil de la vacante, se manifiesta a la empresa que se utilizará la base de datos de la REIL y, en el caso de no disponer del personal de inmediato, a través de las jefaturas de departamento, se reclutará mediante los medios de comunicación en coordinación con la Asesoría de Relaciones Públicas, y/o en coordinación con centros educativos, universidades y gremios, obteniendo información sobre personas egresadas.

24º) Se reitera a la empresa que se nos comunique el resultado de las gestiones con las solicitudes de empleo y se le despide amablemente.

25º) Cuando no se dispone de personal para dar respuesta a la empresa, se remite el listado de puestos y los requerimientos básicos de los mismos, a la oficina de Relaciones Públicas, para su divulgación semanal, lo cual se le comunica formalmente al personal de Recepción, Entrevista, Preselección y Envío.

#### **- Preselección de personal**

26º) Se identifica en la Red Electrónica de Intermediación Laboral (REIL) para vacantes, a través de consulta de personas candidatas, aquellas que cumplen los requisitos y perfiles de los puestos de trabajo ofrecidos por las empresas, a fin de determinar si estas candidaturas a empleo son idóneas para los puestos de trabajo vacantes.

27º) Se verifica que las ocupaciones señaladas por la persona demandante de empleo preseleccionada, sean consistentes con la experiencia laboral y los estudios formales, debidamente acreditados. El proceso de preselección tiene como primer criterio estas ocupaciones.

28º) Se preseleccionan aquellas personas que se consideran que se ajustan mejor al perfil y requisitos del puesto ofertado.

29º) Se buscan los registros de las personas candidatas en el archivo ocupacional para la anotación del control pertinente.

30º) Se cita al personal seleccionado telefónicamente, el cual al acudir a la cita, es canalizado por Recepción a Preselección y Envío.

#### **- Envío de personas candidatas a las Empresas**

31º) El personal funcionario da a conocer las características y condiciones del puesto de la vacante a las personas interesadas, solicitantes de empleo que acudieron por cita o por cuenta propia.

32º) De aceptar la persona preseleccionada las condiciones del puesto o vacante, se genera con la REIL la carta de presentación a la empresa y se verifica que los datos sean los correctos.

33º) Se entrega a las personas candidatas la nota especificando lugar, día y hora de la cita y se orienta en la documentación que deberá presentar.

34º) El personal funcionario podrá instruir a las personas solicitantes de empleo, sobre la forma en que deberán presentarse y comportarse en la entrevista.

35º) Se anota el control de envío a empresas en el sistema y expediente.

36º) Se solicita a las personas enviadas informar a la Oficina de Empleo de los resultados de su presentación a las empresas.

37º) Se les informa a las personas preseleccionadas que, de no resultar colocadas, podrán acudir nuevamente al SERPE, para consultar nuevas posibilidades de envío a vacantes.

### **- Seguimiento**

38º) Después de haber realizado el envío de personal, se establece contacto con la empresa, en el mismo día, para verificar si el personal se presentó a la empresa, conocer sus impresiones sobre el personal enviado y cerciorarse, además, de cuándo se puede llamar para informarse de los resultados definitivos de la entrevista de colocación.

39º) A los cinco días y de acuerdo a su solicitud de personal, en el caso de que no se haya producido respuesta del personal enviado para la colocación, se le dará a la empresa un plazo de diez días hábiles para su respuesta.

40º) En el caso de que las personas candidatas no sean colocadas, se pregunta a la persona empleadora cuáles fueron los motivos de la no colocación para así efectuar las orientaciones y correctivos en futuros envíos.

41º) Se anota el seguimiento, tanto a la Orden de Empleo, como la Solicitud de Empleo, para identificar los motivos por los que las personas enviadas no quedaron colocadas. Estas personas serán candidatas para procesos de orientación ocupacional individual y/o talleres de acuerdo a las futuras demandas empresariales.

42º) Se generan mensualmente y a solicitud de las jefaturas, los reportes de:

- personal enviado a vacantes,
- personal con necesidades de capacitación,
- personal colocado,
- registro de vacantes para cubrir,
- listado de empresas,
- listado de personas usuarias en el servicio de Internet y
- el registro de empresas inscritas en Internet.

#### **d) Área de Promoción de Empleo. Subárea de Promoción de Empleo**

La acción principal a desarrollar por el SERPE para lograr posicionarse como un instrumento efectivo de intermediación laboral es atender la cobertura de vacantes de las empresas y/o personas empleadoras. Con el fin de captar estas vacantes, se promueve el Servicio Público de Empleo directamente a las empresas y otros agentes del mercado laboral, a fin de que las mismas conozcan las facilidades que les ofrece este Servicio para la atención a sus requerimientos de personal.

El personal técnico en Promoción de Empleo o Promotores/as Laborales y la Jefatura del Departamento de Mano de Obra son los responsables de la promoción directa a las personas empleadoras, como actividad importantísima del SERPE. No obstante, en la promoción y divulgación del Servicio, colabora el personal que labora en los procesos de gestión de empleo y lo promueve desde su rol de atención.

Las actividades de esta subárea funcional son las siguientes:

##### **- Acciones de difusión y promoción del SERPE**

El personal directivo nacional apoyado por el Despacho Superior y a través de la Asistencia Ejecutiva Técnica de la Dirección, definen, planifican y coordinan la organización de los eventos de promoción y seguimiento. Éstos se realizan de forma puntual, y en atención a los convenios y acuerdos internacionales ratificados por el país en materia de empleo. Particularmente, el SERPE desarrolla eventos puntuales técnicos y de promoción, considerando los interlocutores sociales del sector laboral, así como el fortalecimiento y descentralización-desconcentración del SERPE con Oficinas Regionales y colaboradoras en el ámbito nacional.

##### **- Monitoreo de la Red Electrónica de Intermediación Laboral: Atención a la empresa o persona empleadora**

Con esta actividad, se contribuye a difundir y registrar los servicios de la REIL con personas usuarias del sector productivo (empresas empleadoras y trabajadoras). Se dan a conocer los beneficios y mecanismos para el uso del sistema; a las empresas al registrar sus vacantes y utilizar la Data y a las personas que demandan empleo para incorporar sus datos, conocer vacantes y otros servicios que proporcionan la REIL a la comunidad usuaria.

Esta instancia atiende al empleador o empleadora que conoce el Servicio por Internet y se interesa por utilizarlo, a través de la página web del Ministerio, así como los que ya vienen utilizando el SERPE y las referidas por distintos medios (de otras empresas, de otras oficinas públicas y/o privadas, etc.)

La finalidad es verificar diariamente la utilización de la Red Electrónica de Intermediación Laboral (REIL), llevar el control y proporcionar información a personal directivo del SERPE, sobre aquellas empresas que formalmente han entrado al sistema, al objeto de asesorarlas eficazmente, atender sus llamadas e inquietudes, localizar el personal de la Data Ministerial del Sistema y, finalmente, promover el Servicio Público de Empleo y el uso de la página web, tanto entre las personas usuarias ya registradas como a las que se van incorporando, llevando el control de la promoción del Servicio por e-mail e Internet.

Las tareas de esta actividad son las siguientes:

- 1º) Se verifica en el sistema, en Internet, la inscripción de la empresa interesada en utilizar la web.
- 2º) Al detectar una nueva empresa, se verifica la información general llenada por la empresa.
- 3º) Se contacta a la empresa, para consultar al representante legal o persona encargada de recursos humanos, y se verifica la información captada, oportunidad en que se agradece amablemente el uso del SERPE y se invita a que sean visitadas las oficinas, y se nos mantenga informados de su visita.
- 4º) Se verifica la información, se activa la clave para que se puedan ingresar vacantes y consultar perfiles ocupacionales.
- 5º) Si la empresa se interesa por algún personal de la Data del Sistema, se le apoya con la información requerida por la empresa: nombre, teléfono, dirección (dependiendo de la ocupación seleccionada por código de usuario de interés para la empresa).
- 6º) Se digita ese código, el cual despliega la información referida a los candidatos.
- 7º) Se procede a llamar a la empresa nuevamente y se le proporciona la información.

8º) Cuando solicitan, que se le contacte el personal, se le llama de acuerdo a la información de fecha, hora y lugar de presentación.

9º) Si las empresas solicitan la hoja de vida: se localiza en el archivo ocupacional y se remite por fax o por e-mail.

10º) Se lleva un control en el Sistema de las personas candidatas seleccionadas por la empresa en la web.

11º) Se mantiene la comunicación formal con las personas empleadoras usuarias del Servicio, llevando el control de sus registros en Internet y de los reportes de personas trabajadoras colocadas, así como cualquier observación que la empresa desee hacer sobre la web.

### **- Control y visitas a las empresas registradas**

El proceso de registro general de empresas se realiza de tres formas:

a.- Acudiendo a la Oficina de Empleo del SERPE más cercana, la empresa es atendida por el personal funcionario de gestión de empleo, Preselección y Envío.

b.- Ingresando las vacantes, directamente, a través de la REIL. Es una facilidad que se ofrece a las empresas en el ámbito nacional, de introducir sus vacantes y consultar la data de personas trabajadoras, demandantes de empleo inscritas en las Oficinas de Empleo, durante las veinticuatro horas del día a través de internet (desde la oficina, su hogar o cualquier otro lugar del país o exterior). La empresa desde el sitio en que se encuentre accesa a la página [www.mitradel.gob.pa](http://www.mitradel.gob.pa), "Bolsa de Trabajo MITRADEL", ingresa sus datos como empresa, inmediatamente el sistema envía un aviso al monitor, el cual verificará los datos y de ser correctos, se le contacta, se le da la bienvenida y se procede a activarlo en Internet; automáticamente forma parte del Registro General de Empresas.

c.- Por **visitas directas del personal técnico de Promoción de Empleo**: El objetivo fundamental de las visitas que realiza el personal técnico de Promoción de Empleo es difundir los servicios y beneficios que la empresa tiene al registrar sus vacantes en el SERPE o utilizar cualquier otro servicio que se proporcione a través del mismo, y la finalidad primordial es captar vacantes y clientes empleadores para el SERPE. Por ello, se pretende motivar por distintos medios (a entidades gubernamentales y/o privadas, gremios, ONG, etc.) a las empresas que

amplían sus servicios, que estén abriendo sucursales o que se establezcan en el país, como proyectos y/o demás.

Las tareas de esta actividad son las siguientes:

1º) Se consultan directorios empresariales y telefónicos, anuncios, clasificados y otros.

2º) Se establece una relación de empresas o personas interesadas en el servicio para ofertarles el SERPE.

3º) Se ordenan jerárquicamente según prioridad de atención y de la probabilidad de captar vacantes. En este sentido, se atienden indicaciones de la Dirección General y de las Jefaturas de Departamento, sobre la necesidad inmediata de visitas a empresas.

4º) Se organiza un calendario de visita preliminar, previa revisión y aprobación de la Jefatura de Departamento de Mano de Obra, con el nombre de la empresa a visitar, el nombre del responsable del recurso humano, periodo de reclutamiento, selección de personal y contratación, dirección y teléfono de la empresa, fecha de la visita y resultado de la misma.

5º) Se llama por teléfono a la persona responsable en la empresa de las áreas señaladas para confirmar fecha, hora y lugar de la cita, o para establecer una cita, si no fue acordada previamente, se confirma quién recibirá al personal funcionario y se verifica el lugar.

6º) Se ajusta el calendario de visita preliminar, de acuerdo a la comunicación con las empresas.

7º) Se planean las visitas de empresas en rutas, tomando en cuenta su localización geográfica para un mejor aprovechamiento del transporte y que permita realizar varias visitas en un día.

8º) Se asiste a la cita puntual y se presenta adecuadamente el personal funcionario.

9º) Se describen los servicios del SERPE y se amplía información sobre aquellos aspectos del servicio en donde la empresa muestre más interés, invitándole a utilizar el mismo y a registrarse en la página web, si es de su interés.

10º) Si en el momento la empresa no se inscribe, se le ofrece la oportunidad de hacerlo desde las Oficinas de Empleo del SERPE. En estos casos, el personal aplicará el procedimiento utilizado por “Preselección y Envío” en la atención a personas empleadoras, orientación y registro de sus vacantes.

11º) Se elabora y entrega una nota formal que remite la Dirección General de Empleo a las empresas que van formando parte del Registro General de Empresas.

12º) Si la empresa o persona empleadora suministra vacantes se llena el borrador, siguiendo los pasos establecidos en los formatos que el SERPE utiliza en el área de gestión de empleo.

13º) En caso de captarse una vacante, cuya empresa no haya mostrado seriedad en la utilización del Servicio, se pasa a la Jefatura del Departamento, para su evaluación y aceptación y, de acuerdo a su decisión, se canaliza a “Preselección y Envío” para el Seguimiento pertinente y/o estadística para el análisis de cierre de vacantes.

14º) Se realiza un informe semanal de las visitas efectuadas, con los resultados de cada visita dirigido a la Jefatura de Departamento.

15º) La Jefatura del Departamento da a conocer el informe a Preselección y Envío y unifica la atención a la empresa y seguimiento por parte del SERPE.

### **- Ferias de Empleo**

El Servicio Público de Empleo atiende solicitudes de empresas que demandan personal y que requieran consultar una gama amplia de personas trabajadoras. Para ello se le coordina y organiza una Feria de Empleo. Este proyecto de organización de ferias de empleo está siendo utilizado y replicado para y por personas empleadoras, universidades, entidades públicas y comunidad en general. Estas organizaciones invitan al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral mediante de la Dirección General de Empleo, para que capte personas candidatas mediante ferias, si son egresadas o estudiantes, para que se les apoye vinculando el interés empresarial.

A la par, la Dirección General de Empleo participa como un mecanismo de reclutamiento y de divulgación del SERPE y los proyectos abiertos a la comunidad. Así como también en lanzamientos de programas y ofreciendo

orientación ocupacional a las personas usuarias, la atención a la población con discapacidad y el autoempleo (empresarismo) como alternativa ocupacional.

Existen distintos tipos de Ferias, de acuerdo a su proyección, cobertura y organización se involucran las instancias ministeriales desde su rol directivo. No obstante, el Departamento de Mano de Obra es el encargado operativo para el desarrollo de esta actividad, con apoyo de los otros Departamentos. La coordinación recae en la Dirección General, apoyada y con seguimiento técnico de la Subdirección y su Asesoría Técnica.

### **- Organización de eventos de promoción**

En la Dirección General de Empleo se realiza la promoción del SERPE a distintos niveles, utilizando y aprovechando los medios oportunos y disponibles, ello es así, que se planifican y coordinan eventos donde se convocan a representantes de organizaciones empresariales, de las actividades económicas y zonas geográficas definidas como prioritarias, así como actores del sector laboral vinculados a proyectos específicos.

Igualmente, con el fin de aumentar la divulgación de los servicios prestados a la comunidad, se atiende invitación y se participa de otros eventos de las propias organizaciones empresariales, u otros, fomentando al SERPE, que se le conozca en el medio empresarial y que mantenga una cartera actualizada de clientes del sector. El número de eventos y sus requerimientos se incluyen en el anteproyecto de presupuesto para la fecha correspondiente, este plan se prioriza de acuerdo a las políticas institucionales con los distintos Servicios, a estas actividades convoca el Director General o el Despacho Superior y las planifica y coordina la Asistencia Ejecutiva Técnica de la Dirección, quien presenta propuestas y recibe también instrucciones en materia de prioridades.

Las tareas de esta actividad son las siguientes:

- 1.- Se acuerda y planifica con la dirección un plan flexible de eventos puntuales en el marco de la programación anual fijada para la Dirección General de Empleo, con énfasis en el área de empleo y grupos que atiende, este plan se fortalece con las recomendaciones del Despacho Superior, en los distintos eventos técnicos de Empleo, considerando la normativa de actuación, marco económico regional políticas y acuerdos institucionales.

- 2.- Se elabora un programa de actividades por evento, en el cual se detalla, fecha, lugar, se indica la autoridad que convoca, finalidad del evento, la cual establece los objetivos cualitativos y metas cuantitativas, listado de participantes en el cual se recaba direcciones y persona contacto.
- 3.- Se elabora una agenda y se discute con directivos. Se presenta una invitación en borrador para discusión con la Dirección y su aprobación.
- 4.- Se canaliza por el conducto formal regular, Dirección General o en su defecto la Subdirección a la autoridad correspondiente y se coordina.
- 5.- La remisión de documentación y/o invitación se realiza a través de los medios pertinentes y oportunos, transporte, mensajería, valija, fax, e-mail, etc.
- 6.- Se promueve y visita a participantes sobre el evento y se asegura la coordinación, que la invitación llegue a su destino, para lo cual constata con la persona invitada o persona más cercana (secretaría o asistente, enlace, o encargado de temática vinculada).
- 7.- Se efectúan entrevistas y consultas con recursos humanos profesionales, públicos y privados, a utilizar y se definen conjuntamente los mecanismos de coordinación y colaboración, lo cual se formaliza a través del personal directivo y superiores inmediatos, mediante programa o agenda final. Lo cual incluye la consulta y coordinación con cualquier otra instancia técnica del Ministerio que le corresponda participar en el evento.
- 8.- Se presentan los requerimientos formales para cada evento, mediante notas y memorandos, para la gestión de los recursos pertinentes, lo cual se canaliza por los medios administrativos regulares. Se asegura de que el recurso llegue a la fecha y se organiza el área o local.
- 9.- Se prepara, diseña y gestiona la disposición de material didáctico y documentación que servirá de apoyo a los eventos, material aprobado por la Dirección. Se presenta una carpeta con su documentación de acuerdo a cada evento y su nivel. De acuerdo a la imagen de competitividad del Servicio, se apoya la presentación adecuada del personal y su calidad técnica, entre otros.
- 10.- Se definen las estrategias, presentan y enriquecen las mismas, con aportes de personal consultor y /o especialistas, en el contexto social y económico para el desarrollo del país y sector laboral.

11.- En el marco de estas estrategias, se coordinan y preparan entrevistas con personal directivo y representantes de gremios empresariales, recursos humanos, universidades, sindicales, organismos internacionales vinculados a la temática de interés.

12.- Se monitorea el desarrollo del evento a fin de que se logre el objetivo propuesto, se toma la asistencia y los resultados del mismo. Se discute con personal directivo los resultados y se prepara informe, el cual se revisa con la Dirección y se canaliza por conducto directivo a la instancia pertinente para los fines o pasos posteriores.

13.- Los distintos eventos procuran promover y asegurar coordinaciones, buscar apoyo y potenciar en la institución y comunidad en general la Dirección General de Empleo, y sus programas y proyectos a favor del empleo.

## **e) Área de Promoción de Empleo. Subárea de Entidades Asociadas**

### **1) SUPERVISIÓN Y LEGALIZACIÓN DE AGENCIAS PRIVADAS DE COLOCACIÓN**

El Código de Trabajo panameño en su capítulo II, artículo 22, establece el marco para los Servicios de Empleo, en que se garantiza gratuitamente los servicios de colocación a los trabajadores; además, Panamá ha ratificado los convenios e instrumentos básicos que promulga la Organización Internacional del Trabajo. En los últimos años, se han hecho esfuerzos en todo el mundo desarrollado y en desarrollo para revitalizar y buscar el establecimiento de un conjunto más dinámico y una mejor relación entre los proveedores.

La revisión del convenio 96 por OIT y la ratificación por Panamá del convenio 181 y el Decreto Ejecutivo N° 105 del 26 de diciembre de 1995; el cual contempla la supervisión y legalización de las Agencias Privadas y la coordinación con estas agencias en la recopilación de información sobre el comportamiento de los mercados de trabajo, entre otros, e incide en la formulación de políticas de empleo y toma de decisiones.

La Ley 44 de 12 de agosto de 1995 permite la constitución de agencias privadas de colocación de empleados con fines lucrativos; y la misma ley autoriza al Órgano Ejecutivo para que reglamente el funcionamiento de esas agencias en base a los convenios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), ratificado por Panamá.

El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, a través de la Dirección General de Empleo, se encargará de supervisar y fiscalizar a las Agencias Privadas de Colocación, con fines lucrativos, que se instalen en la República de Panamá.

#### **¿Que son las Agencias de colocación?**

Las Agencias de Colocación son empresas privadas que, con o sin fines lucro y de manera privada, colaboran con el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, en las políticas de generación, promoción y colocación de personas buscadoras de empleo.

Al igual que el Servicio Público de Empleo tienen una doble finalidad, la de ayudar a los trabajadores y trabajadoras a encontrar empleo, así como también a las personas empleadoras a la contratación de las personas apropiadas.

Las personas usuarias, empresarios o trabajadores, podrán optar entre acudir a las Oficinas Públicas de Empleo del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral o acudir a las Agencias Privadas de Colocación.

Las Agencias Privadas de Colocación juegan un importante rol en la intermediación entre la demanda y la oferta de trabajo; por esa razón, el estudio del comportamiento de éstas es necesario para mejorar las condiciones de transparencia del Mercado Laboral.

La información proveniente de las Agencias permite realizar el seguimiento del Mercado de Trabajo que éstas manejan, estableciendo las tendencias y la evolución del mismo.

### **Creación de una Agencia de Colocación**

Podrá crear una Agencia de Colocación cualquier persona, natural o jurídica, igualmente una personería natural, que actúe con o sin fines lucrativos. Para su actuación, deberán suscribir o registrarse en el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

Las Agencias de Colocación deberán cumplir con los siguientes requisitos al solicitar su registro:

1. Poder y solicitud mediante abogado (original y copia de ambos), generales del abogado y del poderdante (domicilio exacto, con número de teléfono de cada uno, el abogado debe incluir su N°. de idoneidad y fecha de su emisión).

Si el poder no es presentado personalmente por el poderdante, debe estar notariado y mencionar en el mismo qué servicio de colocación brindará la agencia.

2. Certificado de nacimiento del peticionario si es persona natural, o copia autenticada del Pacto Social con su Certificado de Registro Público, de ser jurídica.
3. Paz y salvo de renta (Ministerio de Economía y Finanzas).
4. Dos (2) fotografías tamaño carné de la persona natural peticionaria o del Representante Legal de la sociedad.
5. Copia de la cédula autenticada del Representante Legal.
6. Timbres nacionales por un monto de cuatro balboas (B/. 4.00).

7. Copia del recibo del depósito a favor del Tesoro Nacional por veinticinco balboas (B/.25.00), el cual debe consignarse en el Banco Nacional de Panamá a la cuenta No 210.
8. En una hoja aparte, detallar la dirección exacta donde operara la agencia de colocación y agregar números telefónicos.
9. En hoja aparte, dirigida a la Dirección de Empleo el compromiso de la persona solicitante bajo gravedad del juramento de no cobrar emolumento alguno, directa ni indirectamente a la persona trabajadora, por el servicio de colocación.
10. Licencia comercial expedida por el Ministerio de Comercio e Industrias, tipo A.

En la Dirección General de Empleo, Departamento de Mano de Obra, existirá un registro de Agencias de Colocación en el que serán inscritas aquellas a las que se les haya concedido la autorización. La autorización estará vigente durante un año, tras el cual se podrá solicitar prórroga por otro año.

### **Obligaciones de la Agencia de Colocación en relación con el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral**

Las Agencias de Colocación deberán remitir al MITRADEL (Dirección General de Empleo) los datos correspondientes a:

#### Demandas de Empleo

- Altas y bajas de los solicitantes de empleo.

#### Ofertas de Empleo

- Informe de las personas trabajadoras contratadas (nombre, cédula, edad, posición a cubrir, fecha de inicio)

### **Obligaciones de la agencia privada de colocación y de las personas trabajadoras que solicitan sus servicios**

- Garantizar un área o local que cumpla con las condiciones adecuadas para la actividad de intermediación de empleo.

- El empresariado y/o las personas trabajadoras que acudan a optar con la utilización de los servicios que presta la Agencias de Colocaciones deberán

suministrar información veraz de sus datos generales tanto quienes solicitan como de la empresa.

- Se considerarán, como servicios prestados, la oferta o la presentación a las empresas de las personas trabajadoras solicitadas por las mismas, siempre que éstas se adecuen al perfil profesional de los puestos de trabajo a cubrir existentes en las empresas.

- No cobrar emolumento alguno directa ni indirectamente a las personas trabajadoras por el servicio de colocación brindado.

## **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN**

### **Orientación a las personas interesadas (primera vez o prórroga)**

1.- Cuando las personas interesadas (persona natural o jurídica) desean iniciar la actividad de reclutamiento y promoción de mano de obra calificada, se apersona a las instalaciones del Ministerio de Trabajo, Dirección General de Empleo, en busca de los requisitos y las regulaciones y normas legales establecidas.

2.- Se le entrega, a la persona usuaria, los requisitos que debe obtener y posteriormente presentar en la Dirección General de Empleo, Departamento de Mano de Obra, unidad encargada en revisar y constatar que la documentación aportada sea la que estipula las normas que regulan la actividad.

3.- Se le explica lo que implica cada requisito solicitado y se le orienta sobre el trámite a realizar.

4.- Se le aclara las dudas o interrogantes que tenga con relación a la interpretación de lo que dicta la regulación que normaliza la actividad de reclutamiento y promoción de la mano de obra calificada con o sin fines lucrativos. En caso de que la consulta sea a nivel técnico se le contacta con el personal idóneo que domine la materia en las diferentes direcciones y oficinas que conforman el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (Dirección de Asesoría Legal, Sección de Salario Mínimo, Departamento de Orientación Laboral, Dirección Nacional de Inspección Laboral).

5.- Se pone en conocimiento a los representantes legales o firmas de abogados que se encargarán del trámite de solicitud de la Licencia de Operación, sobre cuáles son las obligaciones y los deberes de las empresas que se dediquen a la prestación de este servicio.

### **Recibo de documentación (primera vez o prórroga)**

6.- Se verifican los documentos presentados y se registra con un sello oficial del Departamento de Mano de Obra, donde se especifica la hora de recibido, la fecha y el personal responsable.

7.- Se procede a revisar nuevamente la documentación y se completa el expediente que reposará en el Departamento, como constancia de la solicitud.

8.- Dependiendo de la veracidad de la información suministrada, el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, a través de la Dirección General de Empleo, expedirá por el término de un año, una licencia de operación, prorrogable a discreción de la oficina expedidora.

9.- Las verificaciones que se efectúan con la información aportada es realizada por el personal funcionario encargado en darle el seguimiento y fiscalización a esta actividad, que comprende:

- \* Leer minuciosamente el escrito del poder y la solicitud por el cual se solicita la licencia de operación.

- \* Verificar si los documentos sobre pacto social, certificado de nacimiento, cédula autenticada, están debidamente notariados y autenticados.

- \* Verificar, vía Internet, el paz y salvo de renta otorgado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

- \* Y, por último, corroborar con llamada o visita, la veracidad de la dirección y los teléfonos aportados.

### **Otorgamiento de Licencia de Operación y prórroga**

10.- Como resultado de los dos pasos anteriores, se procede a emitir una resolución conjuntamente con un documento, en cartoncillo, donde se le asigna a la persona interesada, un número de identificación y se le otorga la autorización para realizar la actividad. Este documento sólo puede ser firmado por la autoridad máxima de la Dirección General de Empleo.

### **Seguimiento**

11.- Se coordina conjuntamente con la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo, para realizar los seguimientos y las visitas de inspección. Así también, para dar credibilidad a las denuncias interpuestas por personas usuarias, tanto personas trabajadoras y personas empleadoras con relación al servicio que prestan estas agencias.

## **2) SUPERVISIÓN Y CONSTITUCIÓN DE OFICINAS DE EMPLEO COLABORADORAS DEL SERPE**

(Esta actividad queda pendiente de desarrollar una vez se hayan puesto en marcha las Oficinas de Empleo Colaboradoras y se analicen los procedimientos de control y seguimiento más idóneos).

De acuerdo a lo estipulado en el Convenio, se desarrolla el procedimiento a implementar, el cual es elaborado y adaptado de forma particular con cada instancia, así como la especificación de recursos materiales, humanos así como otras aportaciones que se decidan.

El MITRADEL, en el convenio, queda obligado a:

- 1) Instalar las aplicaciones informáticas utilizadas para la gestión y promoción del empleo en la entidad colaboradora y facilitar la conexión a la red telemática de empleo, tanto en lo que respecta a la base de datos de demandantes y oferentes de empleo como a las plataformas web establecidas para el intercambio de información.
- 2) Facilitar los diseños corporativos para su uso como oficina de empleo del SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO (SERPE).
- 3) Permitir el acceso a la base de datos nacional de empleo.
- 4) Facilitar la capacitación de los gestores de empleo de la entidad colaboradora en los procesos de intermediación de empleo, orientación e información profesional, y análisis del mercado de trabajo.
- 5) Facilitar la documentación técnica sobre procedimientos y metodología de trabajo.
- 6) Asesorar a los gestores de empleo de la entidad colaboradora en todos aquellos aspectos que se soliciten para una mejor gestión de los puestos de trabajo ofertados y para incrementar la ocupabilidad de los demandantes de empleo; en el ámbito territorial correspondiente.
- 7) Asistir a las comisiones mixtas de seguimiento de la gestión que se programen.
- 8) Articular el trabajo de la red de oficinas de empleo propiciando acciones de cooperación así como dar seguimiento y monitorear el trabajo realizado.

- 9) Facilitar la información que se derive de los estudios de mercado de trabajo nacional y territorial de forma periódica.

### **SEGUIMIENTO DEL CONVENIO:**

Para los efectos del seguimiento del convenio, se acuerdan y recogen en convenio, los siguientes puntos:

- 1) Que el instrumento de coordinación interinstitucional y de seguimiento del convenio será a través de la constitución de una Comisión Mixta de Seguimiento paritaria.
- 2) Esta Comisión Mixta se formará tras la firma del Convenio.
- 3) Que la citada Comisión se encargará de evaluar el cumplimiento del convenio, analizar los resultados obtenidos y proponer las modificaciones que se consideren oportunas, tanto al texto del convenio como a los procedimientos de trabajo y servicios prestados sin perjuicio de la potestad directora que al MITRADEL, en el ámbito del empleo, le compete.
- 4) Que la Comisión Mixta de Seguimiento se reunirá con una periodicidad mínima semestral. Podrán convocarse otras reuniones a petición de cualquiera de las partes.
- 5) Que esta Comisión estará formada por cuatro representantes, dos designados por el MITRADEL y dos designados por la entidad colaboradora. Podrá asistir personal técnico y de apoyo para el asesoramiento de los representantes de la Comisión que tendrán voz, pero no voto, en la toma de decisiones y acuerdos.

### **SOBRE LA VIGENCIA, DURACIÓN, MODIFICACIÓN, RENUNCIA, PRÓRROGA Y FINALIZACIÓN DEL CONVENIO**

Las partes convienen en lo siguiente en cuanto a la vigencia, duración, modificación, renuncia, prórroga y finalización del presente convenio.

- 1) El convenio entra en vigor al día siguiente al de la fecha de su firma.
- 2) Se podrá prorrogar por períodos bianuales, previo acuerdo de las partes en reunión de la Comisión Mixta de Seguimiento, y de la que se dejará constancia a través del acta de la citada reunión, firmada por todos sus miembros.

- 3) Se podrá modificar su articulado, previa solicitud de cualquiera de las partes, en reunión de su Comisión Mixta de Seguimiento y por acuerdo unánime.
- 4) La renuncia al convenio se podrá realizar, al menos, con una antelación de treinta días, y deben ser informadas a las partes. En cualquier caso, se deberán respetar los compromisos adquiridos derivados de la gestión del servicio y, en último término, se acometerán las acciones oportunas para garantizar la adecuada atención a los usuarios.
- 5) El convenio se puede dar por finalizado en los siguientes casos:
  - a. Por decisión de una de las partes que suscriben el convenio previa comunicación anticipada.
  - b. Por incumplimiento de las obligaciones estipuladas y de compromisos adquiridos.
  - c. Por mutuo acuerdo, cuando las partes así lo consideren.

#### **f) Área de Orientación Ocupacional. Subárea de Orientación Ocupacional**

La subárea de orientación ocupacional está actualmente en fase de identificación y diseño de las necesidades de personal, funciones y competencias que ha de requerir este servicio público. Durante el mes de agosto de 2007, la Dirección General de Empleo tiene previsto celebrar un taller de diseño del servicio de orientación ocupacional con el apoyo de una asistencia técnica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

Las áreas correspondientes a la función de orientación ocupacional se desarrollarán de forma independiente por la densidad y cantidad de contenidos que requiere. En la actualidad, se llevan a cabo actividades de orientación e información para centros educativos, universidades, etc. así como asesoramiento de forma individual a personas que demandan empleo para su más adecuada presentación en entrevistas de selección.

#### **g) Área de Orientación Ocupacional. Subárea de Evaluación y Selección**

Los procesos de evaluación y selección de personal, a la par, precisan de establecer el modelo de trabajo e intervención metodológica más adecuado, así como de adaptar contenidos y materiales a la realidad panameña. Actualmente se encuentran en fase de diseño

## **h) Área de Investigación Laboral. Subárea de Observatorio del Mercado Laboral**

### **a) PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

En la actualidad, se elaboran estadísticas cuyo objetivo es recopilar la información que se genera en la gestión del Servicio Público de Empleo a nivel nacional, con la finalidad de preparar el Boletín Anual de Trabajo de la Dirección General de Empleo.

Las actividades de esta subárea funcional son las siguientes

- 1.- El Departamento de Mano de Obra entrega mensualmente el vaciado de las solicitudes y colocaciones con las variables de cada solicitante al Departamento de Investigación Laboral
- 2.- El Departamento de Investigación Laboral procede a introducir la información en la base de datos, tabularlos y a elaborar los cuadros estadísticos.
- 3.- Estos cuadros son revisados por la jefatura del Departamento, quien efectúa el análisis de la información presentada.

#### **Los cuadros de referencia son:**

Actualmente son 57 cuadros de oferta y demanda de empleo (colocaciones y solicitudes de empleo según denominación en los cuadros) obtenidos de las Oficinas de Empleo de Panamá Central y de las Regionales, concretamente de San Miguelito, Colón, Chiriquí y Herrera. Los cuadros son los siguientes:

- 1 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección General de Empleo, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.
- 2 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección General de Empleo, por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 3 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección General de Empleo por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 4 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección General de Empleo, por Escala salarial, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 5 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección General de Empleo, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Rama de Actividad Económica.

- 6 Colocaciones de Empleo Registradas en la Dirección General de Empleo, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.
- 7 Colocaciones de Empleo Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 8 Colocaciones de Empleo Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 9 Colocaciones de Empleo Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Escala Salarial, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 10 Colocaciones de Empleo Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Rama de Actividad Económica.
- 11 Solicitudes de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas en la Dirección General de Empleo, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.
- 12 Solicitudes de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas en la Dirección General de Empleo, por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 13 Solicitudes de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas en la Dirección General de Empleo, por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y sexo.
- 14 Solicitudes de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas en la Dirección General de Empleo, por Escala Salarial, según Grupo Ocupacional Sexo.
- 15 Solicitudes de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas en la Dirección General de Empleo, por Condición del Trabajador, según Tipo de Discapacidad
- 16 Solicitudes de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas en la Dirección General de Empleo, por Sexo, según Condición del Trabajador:
- 17 Colocaciones de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Sexo, según Grupo Ocupacional Ocupación Específica.
- 18 Colocaciones de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 19 Colocaciones de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y Sexo.

- 20 Colocaciones de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Escala Salarial, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 21 Colocaciones de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Condición del Trabajador, según Tipo de Discapacidad.
- 22 Colocaciones de Empleo para Personas con Discapacidad Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Sexo, según Duración del Trabajo.
- 23 Solicitudes de Trabajadores del Mar Registradas en la Dirección General de Empleo, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.
- 24 Solicitudes de Trabajadores del Mar Registradas en la Dirección General de Empleo, por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 25 Solicitudes de Trabajadores del Mar Registradas en la Dirección General de Empleo, por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 26 Solicitudes de Trabajadores del Mar Registradas en la Dirección General de Empleo, por Escala Salarial, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 27 Colocaciones de Trabajadores del Mar Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.
- 28 Colocaciones de Trabajadores del Mar Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 29 Colocaciones de Trabajadores del Mar Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 30 Colocaciones de Trabajadores del Mar Registradas a través de la Dirección General de Empleo, por Escala Salarial, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 31 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección Regional de San Miguelito, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.
- 32 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección Regional de San Miguelito, por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 33 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección Regional de San Miguelito, por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 34 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección Regional de San Miguelito, por Escala Salarial, según Grupo Ocupacional y Sexo.

- 35 Colocaciones de Empleo Registradas a través de la Dirección Regional de San Miguelito, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.
- 36 Colocaciones de Empleo Registradas a través de la Dirección Regional de San Miguelito, por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 37 Colocaciones de Empleo Registradas a través de la Dirección Regional de San Miguelito, por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 38 Colocaciones de Empleo Registradas a través de la Dirección Regional de San Miguelito, por Escala Salarial, Según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 39 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección Regional de Colón, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.
- 40 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección Regional de Colón, por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 41 Solicitudes de Empleo Registradas en la Dirección Regional de Colón, por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 42 Colocaciones de Empleo Registradas a través de la Dirección Regional de Colón, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.
- 43 Colocaciones de Empleo Registradas a través de la Dirección Regional de Colón, por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 44 Colocaciones de Empleo, Registradas a través de la Dirección Regional de Colón, por Nivel Educativo según Grupo Ocupacional y l y Sexo.
- 45 Colocaciones de Empleo, Registradas a través de Dirección Regional de Colón, por Escala Salarial, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 46 Solicitudes de Empleo, Registradas en la Dirección Regional de Chiriquí, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.
- 47 Solicitudes de Empleo, Registradas en la Dirección Regional de Chiriquí, por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 48 Solicitudes de Empleo, Registradas en la Dirección Regional de Chiriquí, por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 49 Solicitudes de Empleo, Registradas en la Dirección Regional de Chiriquí, por Escala Salarial, según Grupo Ocupacional y Sexo.
- 50 Colocaciones de Empleo, Registradas a través de la Dirección Regional de Chiriquí, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.
- 51 Colocaciones de Empleo, Registradas a través de la Dirección Regional de Chiriquí, por Edad según Grupo Ocupacional y Sexo.

52 Colocaciones de Empleo, Registradas a través de la Dirección Regional de Chiriquí, por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y Sexo.

53 Colocaciones de Empleo, Registradas a través de la Dirección Regional de Chiriquí, por Escala Salarial, según Grupo y Sexo.

54 Solicitudes de Empleo, Registradas en la Dirección Regional de Herrera, por Sexo, según Grupo Ocupacional y Ocupación Específica.

55 Solicitudes de Empleo, Registradas en la Dirección Regional de Herrera por Edad, según Grupo Ocupacional y Sexo.

56 Solicitudes de Empleo, Registradas en la Dirección Regional de Herrera por Nivel Educativo, según Grupo Ocupacional y Sexo.

57 Solicitudes de Empleo, Registradas en la Dirección Regional de Herrera, por Escala Salarial, según Grupo Ocupacional y Sexo.

## b) PROCEDIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTUACIONES DEL OBSERVATORIO DEL MERCADO LABORAL (OML)

En el proceso de modernización del SERPE, se presenta como uno de los objetivos más relevantes la constitución y mantenimiento de un Observatorio del Mercado Laboral (OML) que obtenga información actualizada del mercado de trabajo panameño. Para ello se está desarrollando una labor de reingeniería y de ajuste de actividades y tareas a realizar por el personal técnico del Departamento de Investigación Laboral.

### **i) Área de Investigación Laboral. Subárea de Programas de Inserción Laboral**

De igual forma, esta subárea pasará a ser descrita tras los trabajos de organización y reajuste del Departamento de Investigación Laboral establecidos en el programa de modernización del Servicio Público de Empleo en Panamá.

## 11. RELACIÓN DE PERFILES PROFESIONALES

El SERPE requiere de una estructura de puestos de trabajo flexible que le permita afrontar las necesidades actuales y futuras de las personas usuarias y de la administración laboral panameña en el ámbito del empleo. Considerando las diferencias territoriales y de capacidad instalada del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral así como el de aquellas instituciones públicas que coparticipen en el servicio, se precisa establecer perfiles genéricos para las labores de gestión promoción, orientación e investigación laboral. De la misma forma, es necesario prever el número de personas con las que, en cada una de las áreas funcionales y territoriales, se debe contar.

Partiendo del diseño estructural y funcional, se pueden definir 4 perfiles profesionales:

- Personal Técnico de Gestión de Empleo
- Personal Técnico de Promoción de Empleo
- Personal Técnico de Orientación Ocupacional
- Personal Técnico de Investigación Laboral

El personal técnico de gestión de empleo, es el encargado de desarrollar las tareas adscritas a los procesos de gestión de empleo, es decir, de atención a las personas demandantes y oferentes de empleo, recoger la información de la oferta y la demanda, su vinculación y seguimiento.

El personal técnico de promoción de empleo, es el encargado de desarrollar las tareas adscritas a los procesos de promoción de empleo, difusión del SERPE y de las medidas que puedan estar activas de fomento del empleo, así como del control y seguimiento de las entidades asociadas (Agencias Privadas de Colocación y Oficinas de Empleo Colaboradoras).

El personal técnico de orientación ocupacional es el encargado de desarrollar las tareas adscritas a los procesos de orientación vocacional y profesional, motivación y apoyo en los procesos de búsqueda activa de empleo y la evaluación y selección de personal para la cobertura de vacantes presentadas en el servicio.

El personal técnico de investigación laboral es el encargado de desarrollar las tareas adscritas al observatorio permanente del mercado de trabajo y la difusión de sus resultados así como del desarrollo de propuestas de programas y políticas para aumentar los índices de inserción laboral.

Para el desempeño de todos estos perfiles se requiere poseer conocimientos de informática, al menos a nivel de usuario, aunque será más fácil la adaptación al puesto y su desarrollo profesional si las personas destinadas a estas labores tienen un uso ágil de computadoras y de aplicaciones ofimáticas generales.

El perfil del personal técnico de orientación profesional es el que menos peso requiere del componente informático, a cambio es importante que posea conocimientos en técnicas de orientación e información profesional, evaluación y selección de personal. Las titulaciones universitarias en Psicología o Pedagogía, entre otras, suelen reunir estas condiciones.

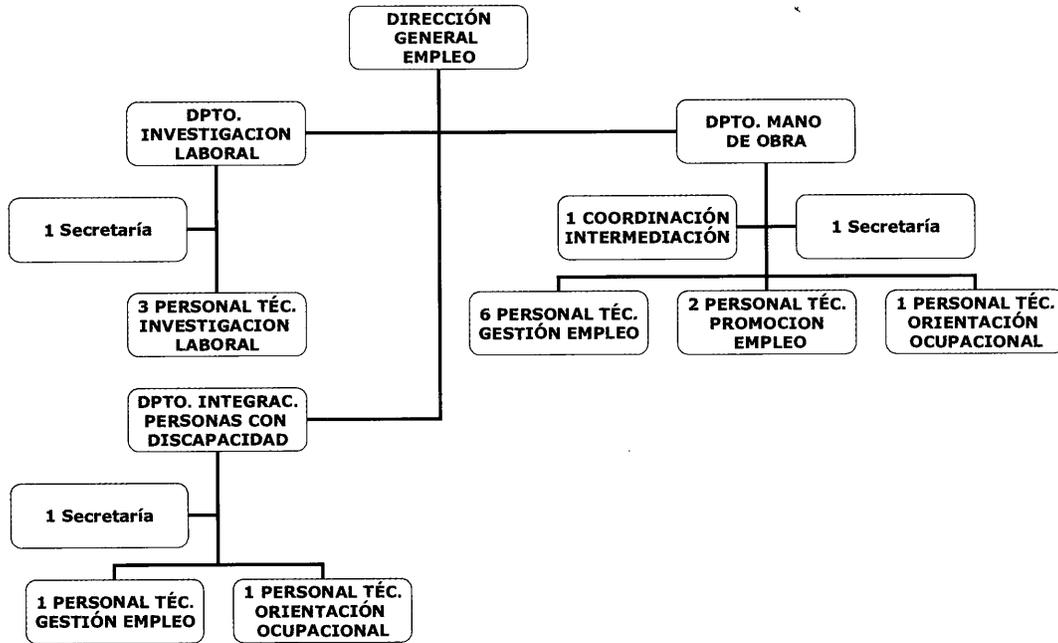
El perfil del personal técnico de investigación laboral mantiene también unas características especiales. Es aconsejable que las personas dedicadas a esta labor, posean conocimientos que les permita realizar un adecuado tratamiento y presentación de la información obtenida, por lo que el componente informático es de especial importancia en estos casos. El conocimiento de paquetes informáticos de tratamiento estadístico de datos amplía las posibilidades y mejora el nivel de producción y manejo de datos por parte del observatorio del mercado laboral.

## **12. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA LA DOTACIÓN DE LAS OFICINAS DE EMPLEO DEL SERPE**

Los perfiles descritos se deberán reflejar en el número adecuado de personal técnico suficiente para responder a las necesidades de las personas usuarias en cada unidad territorial. Por ello se realiza una propuesta que tiene en cuenta una distribución óptima de los recursos humanos para la gestión de un servicio de empleo de calidad.

Se diferencian entre los recursos que se precisan en la Oficina de Empleo Panamá Central ya que esta unidad de atención directa está inserta en la Dirección General de Empleo e interconectada a algunos de los departamentos que ésta comprende (Mano de Obra, Integración Socioeconómica de Personas con Discapacidad e Investigación Laboral) y, de otra parte, aquellos recursos humanos necesarios en la descentralización del servicio a nivel territorial en las diferentes provincias.

**Propuesta Unificada:**  
**OFICINA DE EMPLEO DE PANAMÁ CENTRAL**  
 Relación de Puestos de Trabajo por Departamentos



Al estar integrada la Oficina de Empleo Panamá Central en la Dirección General de Empleo, se amplifica la relación de puestos de trabajo ya que incluye además de la atención a personas usuarias propia del cualquier oficina, todo el trabajo de coordinación y unificación de criterios de nivel nacional. Por tanto, la estructura de la Oficina de Empleo está adherida a la del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y obliga a exponerla de forma independiente con componentes combinados de oficina de gestión directa a personas usuarias y de oficina de dirección y gestión administrativa.

La propuesta que figura en el gráfico anterior se traduce en la siguiente tabla donde se señala el número de personal técnico en cada una de las diferentes áreas funcionales y, distribuidos, según los departamentos de la Dirección General de Empleo. En este caso, no se incluyen los puestos de trabajo

directos de la estructura ministerial de la Dirección General de Empleo, es decir, no se cuentan ni las jefaturas de los departamentos ni las secretarías de administración correspondientes.

<b>Perfil / Departamento</b>	Dpto. de Mano de Obra	Dpto. Integración Socioeconómica P. Discapacidad	Dpto. Investigación Laboral
Coordinación de Intermediación	1	0	0
Personal técnico de Gestión de Empleo	6	1	0
Personal técnico de Promoción de Empleo	2	0	0
Personal técnico de Orientación Ocupacional	1	1	0
Personal técnico de Investigación Laboral	0	0	3
<b>Total de número de personal</b>	10	2	3

#### - Propuesta de Relación de Puestos de Trabajo de las Oficinas de Empleo Regionales

Las Oficinas de Empleo ubicadas en las Direcciones Regionales del MITRADEL, para que puedan desempeñar las funciones que se requieren como servicio público de empleo, deben contar con los recursos humanos suficientes para desarrollar todas las funciones encomendadas. Por lo tanto, deben estar presentes las actuaciones en materia de gestión, promoción de empleo y orientación ocupacional, pudiendo no emplearse personal técnico de investigación laboral, ya que estos se ubican en la propia Dirección General de Empleo en Panamá.

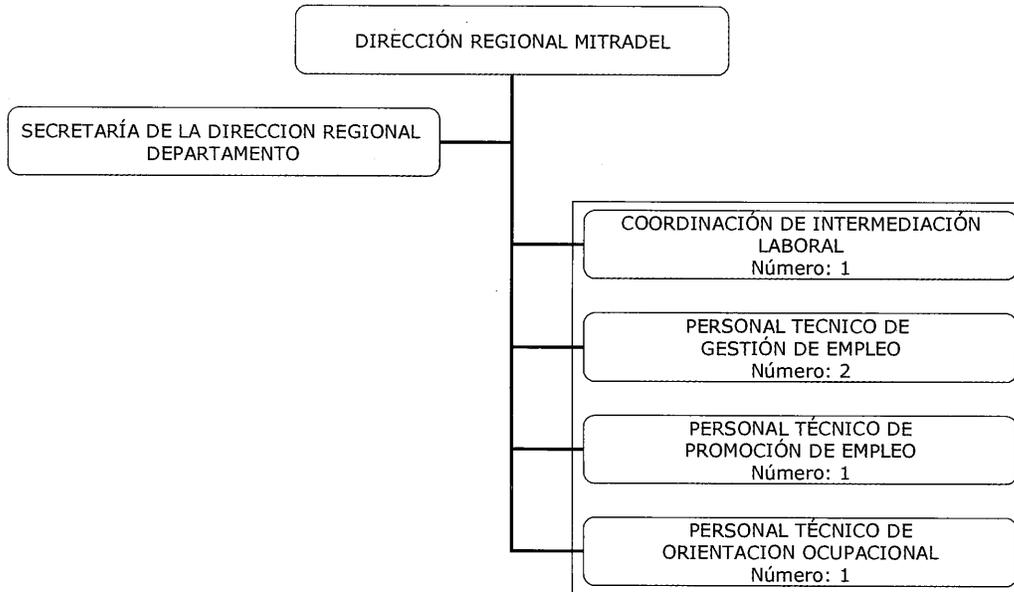
La propuesta se debe materializar a través de dos vías: la primera hace referencia al recurso humano deseable para el desarrollo de las funciones encomendadas y, la segunda, al recurso humano mínimo que se requerirá para el proceso de descentralización del SERPE en las provincias de toda la República de Panamá.

Para ello se presentan, a continuación, dos tablas y gráficos donde se reflejan ambas opciones:

# Propuesta Unificada:

## OFICINAS DE EMPLEO REGIONALES

### Relación de Puestos de Trabajo

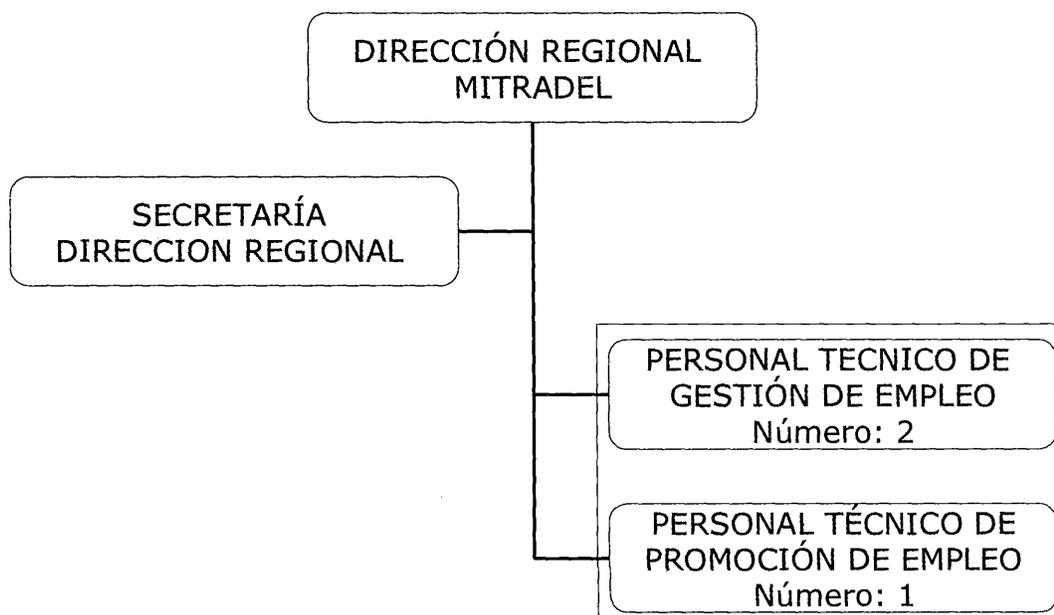


Perfil / Dirección Regional	Dirección Regional
Coordinación de Intermediación	1
Personal técnico de Gestión de Empleo	2
Personal técnico de Promoción de Empleo	1
Personal técnico de Orientación Ocupacional	1
Personal técnico de Investigación Laboral	0
<b>Total de número de personal</b>	<b>5</b>

Ante la carencia de recursos humanos y de financiamiento, se deben señalar aquellas condiciones mínimas necesarias para la implementación de

Oficinas de Empleo regionales. Se establece que para el proceso de descentralización y desconcentración se requiere dotar, como mínimo, a las

**Propuesta Unificada:**  
**OFICINAS DE EMPLEO REGIONALES**  
 Relación de Puestos de Trabajo Mínima para Desconcentración



Direcciones Regionales de servicios de empleo, con los siguientes recursos:

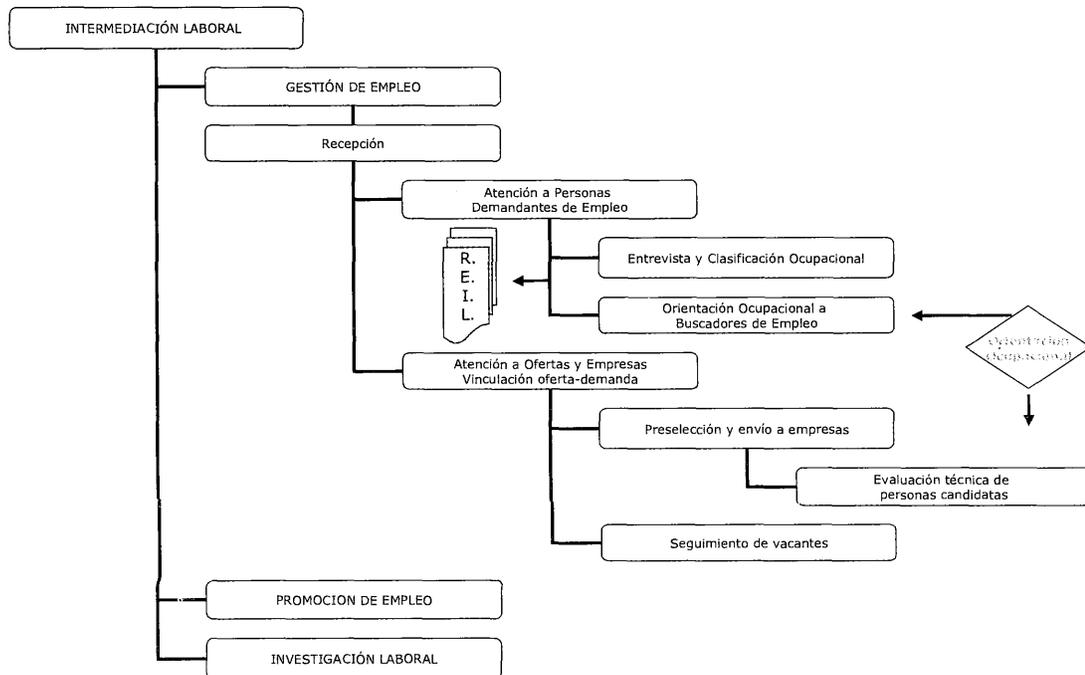
<b>Perfil / Dirección Regional</b>	<b>Dirección Regional</b>
Coordinación de Intermediación	0
Personal técnico de Gestión de Empleo	2
Personal técnico de Promoción de Empleo	1
Personal técnico de Orientación Ocupacional	0
Personal técnico de Investigación Laboral	0
<b>Total de número de personal</b>	<b>3</b>

Para el proceso de implantación de las acciones de orientación ocupacional así como de evaluación y selección, y mientras no exista el financiamiento para dotar a las Oficinas de Empleo del SERPE del recurso humano necesario, será el personal técnico de gestión de empleo el encargado de incorporar estas actuaciones.

Los procesos de orientación ocupacional, toma de decisiones para la elección de una ocupación, información laboral, motivación y asesoramiento para la búsqueda activa de empleo, correspondería al personal que desarrolla las entrevistas ocupacionales.

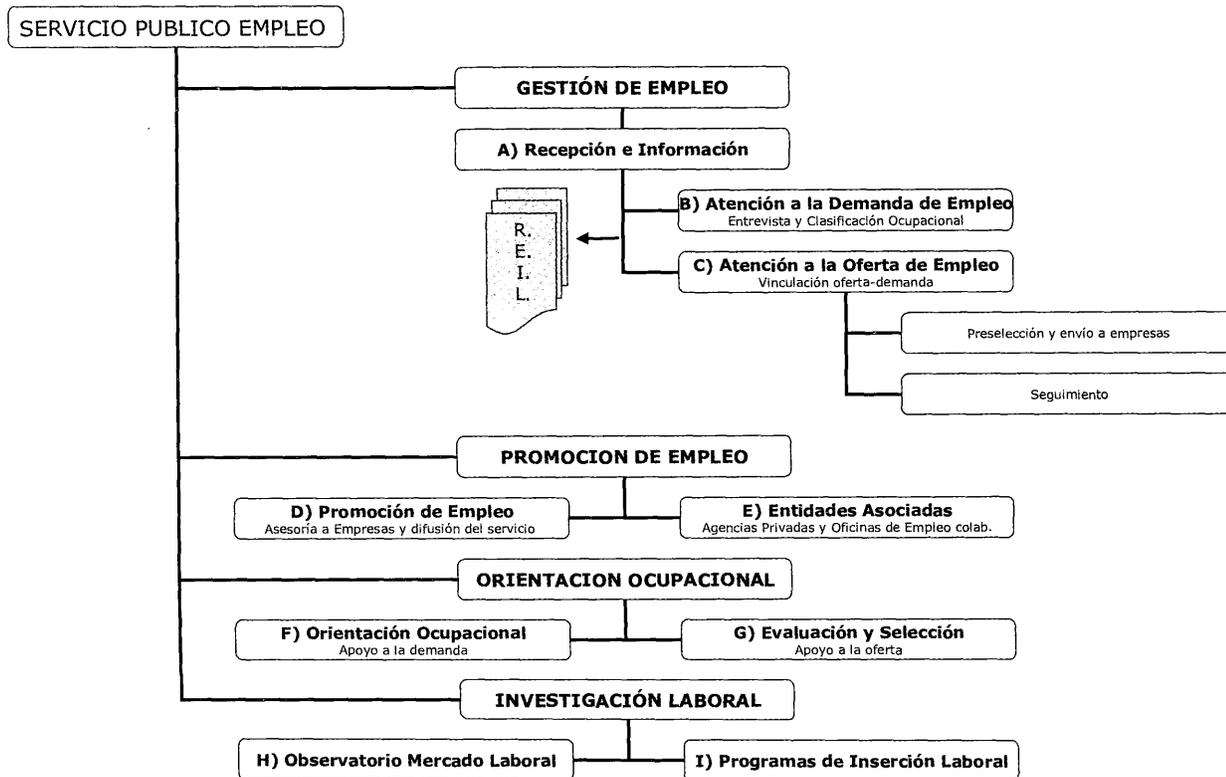
La evaluación profesional y selección técnica de personal para cubrir ofertas de empleo registradas en el SERPE, así como el asesoramiento de las personas candidatas en la mejora de su desempeño en las entrevistas de trabajo y en los procesos de selección, correspondería al personal que desarrolla el trabajo de preselección y envío.

Propuesta Unificada: FUNCIONES  
1ª Fase de Implantación de los Procesos de Orientación Ocupacional



En el siguiente gráfico, se observa la primera fase de incorporación de actuaciones en materia de orientación ocupacional:

## Propuesta Unificada: FUNCIONES



En el momento en que se posean los recursos necesarios, se implementarán el área funcional de forma diferenciada, como aparece en el gráfico general del diseño del Servicio Público de Empleo:

### 13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES

- (1)- AECI (Agencia Española de Cooperación Internacional). *Programa de Cooperación Regional con Centroamérica: Plan de Acción para la Formación Ocupacional e Inserción Laboral*. Madrid, 2004.
- (2)- BID (Banco Interamericano de Desarrollo). *Sistema de Intermediación para el Empleo. Manual de Procedimientos*. Panamá, enero de 2005.
- (3)- CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA. *Clasificación Industrial Nacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas*. Panamá, 1999.
- (4)- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. *Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-2000). Volumen I, Manual de Trabajo*. Panamá, 1999.
- (5)- MITRADEL. *Propuesta de Fortalecimiento y Modernización de la Dirección General de Empleo*. Panamá, septiembre, 2004.
- (6)- MITRADEL, *Borrador del Manual de Procedimientos para la Colocación de Trabajadores*. (SIPCE 1403/OC-PN). Panamá, marzo 2005.
- (7)- OIT (Organización Internacional del Trabajo). *Sistema de Intermediación de Oferta y Demanda de Mano de Obra: Manual de Usuario*.
- (8)- PABLO URBAN, J.M. y VILLAREAL MARQUINEZ, K. *Programa de Cooperación Regional con Centroamérica: Diagnóstico Regional sobre la Formación Ocupacional e Inserción Laboral. Resumen Ejecutivo*. AECI, Madrid, 2005.
- (9)- CARLES, E.: Informe de consultoría de MITRADEL- OIT SIAL. Abril de 2006.



## **ANEXO 1**



CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN DE  
ENTIDADES EN EL

**SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

**SERPE**



**CONVENIO ENTRE EL MINISTERIO DE TRABAJO Y  
DESARROLLO LABORAL Y \_\_\_\_\_  
PARA LA PARTICIPACIÓN DE \_\_\_\_\_  
COMO ENTIDAD COLABORADORA EN EL  
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

Quienes suscriben, REYNALDO E. RIVERA E., varón, panameño, mayor de edad, portador de la cédula de identidad personal No. 8-127-33, quien actúa en su condición de MINISTRO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL, por una parte, en adelante EL MINISTERIO, y por la otra parte, \_\_\_\_\_, mujer/hombre panameña/o, mayor de edad, portador/a de la cédula de identidad personal No. \_\_\_\_\_, actuando en su condición de \_\_\_\_\_, debidamente facultado/a para la firma de este convenio, en adelante LA ENTIDAD COLABORADORA, en base a los siguientes

**CONSIDERANDOS**

1) Que LA ENTIDAD COLABORADORA está interesada en participar en el SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO (SERPE) que propugna EL MINISTERIO, cuyos objetivos son desarrollar las funciones de gestión y promoción de empleo, generar información sobre la situación del mercado de trabajo en el país y así permitir la planificación de políticas activas de empleo que corrijan los desajustes que se detecten entre la oferta y la demandada de empleo.

2) Que estos objetivos son coincidentes con el marco institucional que el MINISTERIO ha diseñado para el desarrollo de políticas activas de empleo, y se precisa la unificación e integración de todos los esfuerzos de las diferentes instancias que intermedian en el mercado de trabajo de la República de Panamá,

**ACUERDAN**

PRIMERO. Integrar a LA ENTIDAD COLABORADORA al SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO (SERPE) de EL MINISTERIO, por lo cual ambas partes se comprometen a lo señalado a continuación, como a las aportaciones y consideraciones recogidas en el presente convenio.

## **OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD COLABORADORA**

SEGUNDO: LA ENTIDAD COLABORADORA se obliga a:

1. Garantizar el acceso al servicio de intermediación de empleo a las personas que demandan y ofertan empleo con las necesarias condiciones de transparencia e igualdad, como corresponde a un servicio público. Se llevará un registro de los demandantes y oferentes del servicio y se procederá a su vinculación con los procedimientos y formatos normalizados que se preestablezcan.
2. Garantizar la protección de los datos de carácter personal de los usuarios del servicio, y cuya autorización de uso se restringe a los cometidos correspondientes a las funciones de gestión y promoción del empleo.
3. Garantizar que el uso de los recursos materiales (equipos) aportados se restrinja a los cometidos correspondientes a las funciones de gestión y promoción del empleo, así como el mantenimiento y buen funcionamiento de dichos equipos.
4. Garantizar que la veracidad de los datos recogidos y volcados a los soportes establecidos, mecánicos o telemáticos, sean contrastados por los gestores del servicio a través de los medios que se indiquen.
5. Informar a las personas usuarias de la pertenencia de la oficina de empleo al SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO (SERPE), a través de los soportes de publicidad exterior e imagen corporativa que se establezcan.
6. Asistir a las comisiones mixtas de seguimiento que se programen.
7. Proporcionar los datos o informes, correspondientes a la gestión del empleo, que se soliciten por EL MINISTERIO, a través de la Dirección General de Empleo, en los formatos y periodicidad que se hayan establecido. Entre éstos es preciso destacar aquellos que permitan realizar estudios sobre la situación del mercado de trabajo:
  - a. en el ámbito de las ofertas de empleo: número de puestos y ocupaciones ofertadas, perfiles solicitados, ofertas presentadas pendientes y cubiertas
  - b. en el ámbito de las demandas de empleo: número de demandantes, altas y bajas, ocupaciones, niveles de escolaridad, edad, sexo y categoría de desempleo
  - c. en el ámbito de los servicios prestados: número de personas atendidas y en qué áreas (orientación profesional, capacitación...)

## **OBLIGACIONES DE EL MINISTERIO**

TERCERO. EL MINISTERIO queda obligado a:

- 1) Instalar las aplicaciones informáticas utilizadas para la gestión y promoción del empleo en LA ENTIDAD COLABORADORA y facilitar la conexión a la red telemática de empleo, tanto en lo que respecta a la base de datos de demandantes y oferentes de empleo como a las plataformas web establecidas para el intercambio de información.
- 2) Facilitar los diseños corporativos para su uso como oficina de empleo del SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO (SERPE).
- 3) Permitir el acceso a la base de datos nacional de empleo.
- 4) Facilitar la capacitación de los gestores de empleo de LA ENTIDAD COLABORADORA en los procesos de intermediación de empleo, orientación e información profesional, y análisis del mercado de trabajo.
- 5) Facilitar la documentación técnica sobre procedimientos y metodología de trabajo.
- 6) Asesorar a los gestores de empleo de LA ENTIDAD COLABORADORA en todos aquellos aspectos que se soliciten para una mejor gestión de los puestos de trabajo ofertados y para incrementar la ocupabilidad de los demandantes de empleo, en el ámbito territorial correspondiente.
- 7) Asistir a las comisiones mixtas de seguimiento de la gestión que se programen.
- 8) Articular el trabajo de la red de oficinas de empleo propiciando acciones de cooperación así como dar seguimiento y monitorear el trabajo realizado.
- 9) Facilitar la información que se derive de los estudios de mercado de trabajo nacional y territorial de forma periódica.

### **SOBRE LAS APORTACIONES DE LAS PARTES**

CUARTO: LAS PARTES realizarán las siguientes aportaciones:

1) LA ENTIDAD COLABORADORA:

- a. Instalaciones:
  - i.
- b. Recursos materiales:
  - i.
- c. Recursos humanos:
  - i.
- d. Otras aportaciones:
  - i.

2) EL MINISTERIO:

- e. Recursos materiales:
  - i. 1 computadora.
  - ii. Aplicativo actualizado de gestión de empleo, REIL (Red Electrónica de Intermediación Laboral).
- f. Otras aportaciones:
  - i. Manuales de Empleo elaborados (de gestión, orientación ocupacional, aplicativo informático).
  - ii. Capacitación en los procesos y procedimientos de gestión, promoción de empleo, orientación ocupacional y aplicativos informáticos de empleo.
  - iii. Mantenimiento y actualización de aplicativos informáticos de empleo.

### **SEGUIMIENTO DEL CONVENIO:**

QUINTO. Para los efectos del seguimiento del convenio, se acuerda lo siguiente:

- 1) Que el instrumento de coordinación interinstitucional y de seguimiento del convenio será a través de la constitución de una Comisión Mixta de Seguimiento paritaria.
- 2) Esta Comisión Mixta se formará tras la firma del Convenio.
- 3) Que la citada Comisión se encargará de evaluar el cumplimiento del convenio, analizar los resultados obtenidos y proponer las modificaciones que se consideren oportunas, tanto al texto del convenio como a los procedimientos de trabajo y servicios prestados sin perjuicio de la potestad directora que a EL MINISTERIO en el ámbito del empleo le compete.
- 4) Que la Comisión Mixta de Seguimiento se reunirá con una periodicidad mínima semestral. Podrán convocarse otras reuniones a petición de cualquiera de las partes.
- 5) Que esta Comisión estará formada por CUATRO representantes, DOS designados por EL MINISTERIO y DOS designados por la ENTIDAD COLABORADORA. Podrá asistir personal técnico y de apoyo para el asesoramiento de los representantes de la Comisión que tendrán voz, pero no voto, en la toma de decisiones y acuerdos.

**SOBRE LA VIGENCIA, DURACIÓN, MODIFICACION, RENUNCIA, PRÓRROGA  
Y FINALIZACION DEL CONVENIO**

SEXTO. LAS PARTES convienen en lo siguiente en cuanto a la vigencia, duración, modificación, renuncia, prórroga y finalización del presente convenio.

- 1) El presente convenio entrará en vigor al día siguiente al de la fecha de su firma.
- 2) Se podrá prorrogar por períodos bianuales, previo acuerdo de LAS PARTES en reunión de la Comisión Mixta de Seguimiento, y de la que se dejará constancia a través del acta de la citada reunión, firmada por todos sus miembros.
- 3) Se podrá modificar su articulado, previa solicitud de cualquiera de LAS PARTES, en reunión de su Comisión Mixta de Seguimiento y por acuerdo unánime.
- 4) La renuncia al presente convenio se realizará, al menos, con una antelación de treinta días, y deberán ser informadas a LAS PARTES. En cualquier caso, se deberán respetar los compromisos adquiridos derivados de la gestión del servicio y, en último término, se acometerán las acciones oportunas para garantizar la adecuada atención a los usuarios.
- 5) El convenio se puede dar por finalizado en los siguientes casos:
  - d. Por decisión de una de LAS PARTES que suscriben este convenio previa comunicación anticipada.
  - e. Por incumplimiento de las obligaciones estipuladas y de compromisos adquiridos.
  - f. Por mutuo acuerdo, cuando las partes así lo consideren.

Dado en la ciudad de Panamá, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil seis (2006)

**Reynaldo E. Rivera E.**  
**MINISTERIO DE TRABAJO  
Y DESARROLLO LABORAL**

\_\_\_\_\_  
**ENTIDAD COLABORADORA**  
\_\_\_\_\_



**DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO,**  
Plaza Edison, 5to piso, Ave. Ricardo J. Alfaro  
Tel.: 560-1132 / 560-1133 • Fax: 560-1133  
[www.mitradel.gob.pa](http://www.mitradel.gob.pa)



**CON LA COLABORACIÓN DE**

