



**FONDO DE COOPERACIÓN DE LA RED INTERAMERICANA PARA LA  
ADMINISTRACIÓN LABORAL (RIAL) DE LA ORGANIZACIÓN DE ESTADOS  
AMERICANOS (OEA)**

**ASISTENCIA DE COOPERACIÓN TÉCNICA ENTRE LOS MINISTERIO DE TRABAJO Y  
SEGURIDAD SOCIAL DE COSTA RICA CON EL MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y  
SEGURIDAD SOCIAL DE ARGENTINA**

**Actividad de cooperación:**

Incrementar el conocimiento sobre la articulación de las oficinas de empleo municipales con los Ministerios de Trabajo para mejorar su calidad y convertirlas en oficinas sostenibles en el tiempo.

**Lugar:** Visita in-situ, Buenos Aires-Argentina

**Fecha:** Del lunes 20 a viernes 24 de septiembre del 2010.

**Objetivo general:** Aprender acerca de la creación y fortalecimiento de las oficinas de empleo municipales para mejorar la captación de puestos de trabajo y ampliar las posibilidades laborales de las personas desocupadas o aquellas que buscan mejorar su situación laboral.

**Participantes:**

- Carmen Capuano Fonseca, Jefa del Departamento de Intermediación de Empleo de la Dirección Nacional de Empleo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Costa Rica.
- María de los Ángeles Campos Arce, funcionaria del Departamento de Intermediación de Empleo de la Dirección Nacional de Empleo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Costa Rica.
- Eugenia Segura Fallas, Jefa Dpto. de Desarrollo Organizacional de la Dirección General de Planificación.

**Octubre 2010**



## **Informe Final**

El presente informe contiene una breve descripción de las actividades llevadas a cabo durante la visita in situ, así como un detalle de los principales resultados y aprendizajes adquiridos en ese tiempo. Asimismo se incluyen los pasos a seguir en relación con los conocimientos obtenidos, una evaluación y una serie de recomendaciones que se desprenden de las actividades efectuadas durante la mencionada estadía. Estos elementos se representan por orden cronológico y con base en la agenda desarrollada.

### **I. Descripción de las actividades**

#### **Día 1: Lunes 20 de septiembre del 2010**

Lugar visitado: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Leandro N. Alem 650, piso 18

- A. Recepción a cargo de las Autoridades del Ministerio de Trabajo, empleo y Seguridad Social de la República de Argentina. Durante la misma estuvo presente la directora de Servicios de empleo, Mg. Margarita Laría y el director de Asuntos Internacionales, Lic. Julio Rosales.

También estuvieron presentes los Referentes Territoriales de la Dirección de Servicios de Empleo de las Regiones de Cuyo y el Centro de la República Argentina el Lic. Roque Taborda y la Licda. Valeria Mitre, respectivamente. Además la Licda. Mónica Goncalves, responsable de calidad de la Dirección de Servicios de Empleo y la Licda. María Sandra Pavlovsky, referente territorial de la Región Centro de la República de Argentina.

El objetivo de esta actividad fue darle la bienvenida, por parte de las autoridades argentinas, a las personas Directoras y los equipos técnicos visitantes.

En esta sesión el Lic. Rosales dio la bienvenida e hizo hincapié en que el intercambio pretendía “mejorar el bienestar de nuestro pueblos así como mejorar el empleo y su distribución”.



*Ministerio de Trabajo y Seguridad Social- Costa Rica*  
*Dirección Nacional de Empleo*  
*Departamento de Intermediación y Prospección de Empleo*

La Mg. Margarita Laría, por su parte, explicó la dinámica de trabajo durante la semana. Ella explicó la división administrativa de los Servicios de Empleo y la estructura del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina. Ella destacó la importancia del encuentro y lo enmarcó dentro de un cambio de experiencias. Entre las observaciones que efectuó está la referencia al hecho de que en los Servicios de Empleo se refieren a las personas usuarias como destinatarios(as) y que esa designación se refiere tanto a las personas que pueden hacer uso de las oficinas de empleo como a los que ya emplean sus servicios.

**B. Visita al espacio de trabajo de la Dirección de Servicios de Empleo y presentación del equipo técnico.**

Durante esta actividad se conoció el espacio físico donde se ubica la Dirección de Servicios de Empleo y fue posible alternar con el equipo técnico que integra esa Dirección. La Licda. Margarita Laría hizo el recorrido personalmente y presentó a cada una de las personas que laboran junto a Ella. Explicó las regionales que cada una cubre, las características económicas de cada zona y la naturaleza del trabajo que llevan a cabo en las distintas zonas.

**C. Reunión de presentación a cargo de los Directores Nacionales y Coordinadores de Programas de Empleo.**

Este encuentro se organizó con la intención de ofrecer a la representación de los países visitantes información sobre la estructura orgánica de la Secretaría de Empleo y las políticas de empleo que se ejecutan a través de esa estructura.

Aquí se contó con la presencia del Lic. Luis Castillo Marín, Director Nacional de Promoción del Empleo; la Licda. Susana Barasatián, Directora Nacional de Formación Profesional; Licda. Eva Raskovsky, Directora Nacional del Servicios Federal de Empleo; Licda. Mercedes Grane, Funcionaria del Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo; Licda. María José Rodríguez, Asesora en Temas de Género de la Secretaría de Empleo y el Lic. Carlos Jordán, de la Unidad de Discapacidad.

La Licda. Eva Raskovsky, Directora Nacional del Servicios Federal de Empleo, durante su intervención hizo referencia a los acuerdos territoriales, así como a las líneas y las sub líneas de trabajo de los Servicios Federales de Empleo.

La Licda. Susana Barasatián, Directora Nacional de Formación Profesional, se refirió a las normas de certificación profesional, al trabajo en los consejos sectoriales y a los convenios que se firman con éstos.



*Ministerio de Trabajo y Seguridad Social- Costa Rica*  
*Dirección Nacional de Empleo*  
*Departamento de Intermediación y Prospección de Empleo*

El Lic. Luis Castillo Marín, Director Nacional de Promoción del Empleo, comenzó su intervención hablando sobre las discusiones que se dieron en Argentina para llegar a los programas de promoción de empleo. Él mencionó que en este país creen en la intervención estatal y, por lo tanto, en las acciones conjuntas que el Estado puede impulsar. Según el Lic. Castillo las políticas de empleo no toman en cuenta a la familia sino a la persona. De acuerdo con su explicación, le corresponde al Estado generar los puestos de trabajo en función de la demanda y la oferta. También en distribuirlos con base en criterios de equidad. El Señor Castillo detalló como en Argentina existe la política de generar las condiciones necesarias para facilitar a las personas la inserción laboral. Mencionó que la intermediación, la formación y la promoción definen la política del empleo en Argentina. También hizo referencia a programas para jóvenes, al desarrollo de micro emprendimientos y a la necesidad de generar respuestas a grupos específicos como el de las trabajadoras domésticas y los trabajadores rurales.

La Licda. Mercedes Grane, funcionaria del Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, explicó que el programa comenzó en el 2008 dirigido a jóvenes de 18 a 24 años que no hallen terminado la secundaria y se encuentren en situación de vulnerabilidad social. Explicó que ellos tienen un curso de dos meses (Proceso de Formación Ocupacional) el cual es de carácter obligatorio. Este curso es un proyecto formativo ocupacional y le permite a los jóvenes terminar sus estudios, hacer prácticas en las empresas o ser contratado por una compañía. De igual forma mencionó que los jóvenes inscritos en este programa reciben una ayuda económica y pueden recibir premios.

La Licda. María José Rodríguez, Asesora en Temas de Género de la Secretaría de Empleo, destacó que las mujeres tienen dificultades diferentes a la de los hombres para acceder al trabajo y a la formación. Por ejemplo, mencionó que los y las hijas restringen la incorporación de las mujeres al mundo del trabajo. No obstante, hizo hincapié en que las oficinas de empleo son espacios oportunos para trabajar las inequidades de género, aunque los resultados no se vean en el corto plazo. Señaló que hicieron una encuesta para determinar los sesgos de género pues sabían que, en sus oficinas, se daban esos sesgos pero no tenían herramientas para abordarlos. Posteriormente escogieron una oficina para comenzar a trabajar en la sensibilización de género y, de esa manera, revisar la forma en la que se trabaja con hombres y mujeres. A partir de allí comprendieron que, en la búsqueda de puestos se debe negociar teniendo en cuenta las competencias laborales y no el sexo.

El Lic. Carlos Jordán, de la Unidad de Discapacidad, dijo que tienen un programa de formación para personas con discapacidad. Indicó que a quienes



contraten personas con discapacidad le brindan \$600 y que esa suma la pueden mantener durante nueve meses. Al final de ese tiempo la empresa puede mantener la relación laboral o romperla. De igual manera, se refirió a los talleres protegidos. Este es un el programa de entrenamiento mediante el cual se le da las personas trabajadoras \$750 durante 6 meses y por un tiempo laboral de 6 horas diarias. El Lic. Jordán informó que en Argentina un 10% de la población tiene discapacidad y que actualmente están impulsando el teletrabajo. Finalmente mencionó que, en Argentina, por ley se debe contratar a la persona con discapacidad cuando se compite por un puesto laboral en igualdad de condiciones.

## **Día 2: Martes 21 de septiembre del 2010**

Lugar visitado: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Leandro N. Alem 650, piso 18

### **A. Presentación e introducción a los Servicios de Empleo en Argentina**

Esta actividad estuvo a cargo de la Licda Valeria Mitre y el Lic. Roque Taborda, referentes territoriales del Centro de la República Argentina y la Región de Cuyo, respectivamente.

El objetivo de esta presentación fue brindar información sobre la política implementada desde la Secretaría de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina en materia de Servicios de Empleo.

Durante esta actividad se informó acerca de la división territorial de Argentina para la creación y atención de los servicios públicos de empleo, se explicó el origen del servicio, el crecimiento de la pobreza y los altos índices de desocupación. Se hizo referencia a las políticas y acciones para la creación de los servicios de empleo con equidad. Posteriormente se amplió la información acerca del desarrollo de la red de servicios de empleo, al igual que el incremento en la cobertura de los planes de capacitación y conclusión de los estudios formales. Se ofreció un organigrama del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y se detalló el número de oficinas de empleo por región. También se detallaron las funciones de las oficinas de empleo, sus objetivos, derivaciones a instituciones educativas o de servicios sociales, integración de personal, etapas del proceso de fortalecimiento y el desarrollo de una estrategia pensada más en el empleo. El trabajo incluyó el desarrollo de



las fases para la instalación y el seguimiento de las oficinas de empleo en los municipios.

#### B. Presentación sobre la plataforma electrónica.

Con la intervención del Señor Albornoz se pretendió dar una visión general acerca de la plataforma electrónica empleada en los servicios de empleo. También para intercambiar experiencias con los representantes de las delegaciones visitantes.

El responsable de esta actividad fue el Lic. Alejandro Albornoz, asesor informático del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina.

El Lic. Albornoz contextualizó el desarrollo de la plataforma y habló acerca del proceso de mediante el cual pasaron del anterior sistema al actual. Comentó que en la plataforma electrónica cargan las historias laborales de las personas que acuden a los servicios de empleo tales como datos personales, nivel educativo y cursos realizados, entre otros. Allí cargan datos de información, orientación para el trabajo independiente, articulaciones con las prestaciones sociales, la intermediación laboral, la intermediación formativa y el programa de empleo. Esta plataforma trabaja on line y se modifica con base en las necesidades que tengan los servicios de empleo. Todas las oficinas de empleo tienen acceso a la plataforma. Existe además un código único de identificación laboral, no tienen clave de acceso y la plataforma no se puede acceder desde cualquier lado. El Lic. Albornoz también explicó que las solicitudes de las personas empleadoras se carga por medio del contacto de los(as) facilitadores(as) con las empresas.

#### C. Conversatorio sobre las bolsas privadas de empleo

Esta actividad estuvo a cargo del Lic. Ignacio Sánchez.

Se planeó con el objetivo de brindar una visión general sobre la operación de las bolsas de empleo privadas en Argentina.

El Lic. Sánchez informó que las bolsas privadas de empleo en Argentina pueden funcionar bajo ciertas limitaciones. La más importante es que quienes operan una bolsa de empleo privada solo le pueden cobrar a las empresas a las que les prestan el servicio y que está prohibido cobrar a las personas trabajadoras. De acuerdo con su información, las agencias privadas



*Ministerio de Trabajo y Seguridad Social- Costa Rica*  
*Dirección Nacional de Empleo*  
*Departamento de Intermediación y Prospección de Empleo*

debidamente habilitadas pueden cobrar hasta un 10% en caso de contratación. Mencionó que Argentina ratificó el Convenio 96 (*Agencias retribuidas de colocación*) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), aunque nunca ha generado registros relacionados con la temática.

D. Presentación de los servicios de empleo por parte de las delegaciones de República Dominicana y Panamá. Quedó pendiente la presentación de Costa Rica, la cual se trasladó para el día siguiente.

La actividad estuvo a cargo de:

- Samuel Vargas, Director General de Empleo del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de Panamá.
- Sarah Pimentel López, Directora Servicio Nacional de Empleo, MT República Dominicana.

Esta actividad se realizó con el objetivo de que cada una de las delegaciones diera a conocer al resto los servicios de empleo. Tales presentaciones incluyeron los orígenes de los servicios, su desarrollo y estado actual.

El Lic. Samuel Vargas brindó diversas cifras de empleo de Panamá, explicó cómo está constituida la Dirección Nacional de Empleo y el Programa Mi Primer Empleo. De igual manera, detalló las labores que se llevan a cabo por medio del Sistema SIMO (Sistema de Intermediación de Mano de Obra) e hizo referencia a las agencias de colocación que operan en territorio panameño. También habló sobre el PAIL, el cual es un programa de becas.

La Licda. Sarah Pimentel hizo un recuento sobre el servicio nacional de empleo, su estructura y orientación. Ella brindó información acerca de la plataforma electrónica ([www.empleateya.net](http://www.empleateya.net)) en torno a la cual explicó que, cuando una empresa se registra, queda en estado de inactivo hasta que comprueben su existencia o verdadera naturaleza. En caso de que la información sea fidedigna, se le pasa a estado activo. Además se le brinda la opción de mantener la confidencialidad. La Señora Pimentel también mencionó que ellos le brindan facilidades a las personas empleadoras para que entrevisten en las oficinas de empleo.



**Día 3: Miércoles 22 de setiembre del 2010**

Lugar visitado: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Leandro N. Alem 650, piso 18

**A. Presentación de DVD por parte de la Delegación de República Dominicana**

La responsable de esta actividad fue la Elvira Arnaut Báez, Encargada de la Oficina Territorial de Empleo de Santo Domingo, República Dominicana.

Esta actividad se ideó para que la delegación de República Dominicana tuviera la oportunidad de difundir un video donde se informa el servicio empleo y la plataforma electrónica que usan en ese país.

**B. Presentación de la delegación de Costa Rica.**

Esta actividad estuvo a cargo de Eugenia Segura Fallas, Jefa, Dpto. de Desarrollo Organizacional de la Dirección General de Planificación del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica. Carmen Capuano Fonseca, Jefa, Dpto. de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo de la Dirección Nacional de Empleo, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica. María de los Ángeles Campos Arce, Gestora de Empleo, Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo, de la Dirección Nacional de Empleo, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica

La Licda. Eugenia Segura brindó datos estadísticos sobre la situación del empleo en Costa Rica, las políticas estatales en torno a este tema y las proyecciones institucionales hasta el 2014 desde la perspectiva del Departamento de Planificación del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica.

La Licda. Carmen Capuano expuso sobre los antecedentes del servicio público de empleo en Costa Rica, estructura organizativa, funciones de la Dirección Nacional de Empleo y funciones del Departamento de Intermediación de Empleo. Su presentación incluyó la historia del proceso de descentralización del servicio de empleo, la suscripción de los convenios municipales e hizo referencia a la cantidad de convenios municipales suscritos y por suscribir. También se refirió a la situación actual de las bolsas privadas de empleo.



La presentación de María de los Ángeles Campos Arce se centró en la red nacional de empleo que actualmente funciona en Costa Rica y la plataforma electrónica *buscoempleocr.com*. Ella hizo referencia al decreto de creación del Sistema Nacional de Intermediación, Orientación e Información de Empleo (S.I.O.I.E) y las instituciones que conforman la red. Además aludió a la rectoría del sistema y a su administración.

- C. Taller de orientación laboral, circuito de atención a las personas usuarias en las oficinas de empleo: entrevista, orientación laboral y apoyo a la búsqueda de empleo.

El objetivo fue brindar información y establecer un intercambio en relación a los procesos de atención de las personas postulantes en las oficinas de empleo.

Las responsables de esta actividad fueron la Licda. Mónica Goncalves, responsable de calidad de la Dirección de Servicios de Empleo y la Licda. Sandra Pavlovsky, referente territorial de la Región Centro de la República de Argentina.

Durante esta actividad se detalló el proceso de recepción, entrevista y capacitación, se brindaron los objetivos generales y específicos y se definieron los perfiles de las personas destinatarias, al igual que el perfil de las personas capacitadoras. Las acciones llevadas a cabo incluyeron el análisis de ejemplos y la realización de ejercicios, aspectos que permitieron poner en práctica los conocimientos otorgados a lo largo de la charla. Las organizadoras entregaron los documentos usados en la realización de los talleres.

- D. Taller de apoyo a la búsqueda de empleo

La actividad se ideó para intercambiar conocimientos, ofrecer una perspectiva general del proceso impulsado en Argentina y brindar asistencia técnica a las delegaciones.

Las responsables fueron la Licda. Mónica Goncalves, responsable de calidad de la Dirección de Servicios de Empleo y la Licda. Sandra Pavlovsky, referente territorial de la Región Centro de la República de Argentina.

Se definió la población meta, se hizo referencia los recursos necesarios para llevar a cabo el taller, la duración del mismo y la cantidad de participantes por taller. En esta ocasión se desarrolló con mayor amplitud del módulo 5, el cual

se refiere al plan de acción. Finalmente se entregaron los textos que se usan para la realización de los talleres.

#### **Día 4: Jueves 23 de setiembre del 2010**

El objetivo de este día era conocer el funcionamiento de dos oficinas de empleo municipales con características variadas.

Durante la mañana realizamos una visita a la Oficina de Empleo de San Isidro, junto con tres funcionarios de las oficinas centrales del Ministerio de Trabajo de Argentina, al llegar se mantiene una reunión con la encargada de la oficina, las personas encargadas de la orientación laboral y la coordinación con la empresa,

En el intercambio de experiencia, realizamos consultas muy puntuales sobre la orientación, el uso de la plataforma, el seguimiento dado al oferente, los resultados alcanzados por la oficina, el papel del Municipio en el desarrollo de los diferentes programas etc.

Se realiza una observación en la atención directa del oferente, en los diferentes espacios de atención y se comparte directamente con los orientadores de empleo.

Es importante señalar que en este caso la Oficina de Empleo está dentro del área de Desarrollo Social del Municipio, por lo que la observación permite visibilizar un tipo de población de muy escasos recursos y que acude a los diferentes servicios en busca no solo de empleo sino de diferentes opciones de subsidio para mejorar su situación.



Durante la tarde se visita la Oficina de Empleo de Tigre, en la cual nos reunimos con la Directora de capacitación laboral y empleo, tuvimos entrevistas con el equipo técnico y el énfasis se dio en el programa de jóvenes con más y mejor empleo.

La observación en esta experiencia nos permite conocer la implementación del programa de jóvenes y las áreas de autoempleo en la cual conocimos experiencia muy concreta de mujeres artesanas que participan de proyectos productivos.

Esta oficina está ubicada en la subsecretaría de empleo y producción del Municipio, por lo que los oferentes observados difieren mucho del Municipio de San Isidro, toda vez que los del Tigre acuden a los servicios por una condición muy específica de mejora en su empleabilidad, más que en su condición social como si ocurre en la de San Isidro.

Además conocimos la práctica de coordinación con el Ministerio de Educación en la parte de empleabilidad, experiencia bastante articulada considerando que por ser el Municipio quien tienen a cargo las diferentes políticas locales de: educación empleo, salud etc, las líneas de coordinación de los diferentes sectores se ve muy fortalecidas.

Durante nuestra instancia observamos a funcionarios del Ministerio de Educación en una labor de reclutamiento para que los usuarios de los servicios puedan terminar sus estudios formales.

Por otra parte tuvimos la experiencia de reunirnos con el intendente del Municipio del Tigre, experiencia que nos permite analizar el grado de involucramiento del Municipio en el tema del empleo, como es asumido en su totalidad, lo que da un gran respaldo a los programas desarrollados desde el Ministerio de Trabajo y los convierte en parte de su propia estructura.

El intendente nos informa de los programas conjuntos que realiza el Municipio donde cada semana los funcionarios de diferentes áreas se desplazan hasta las comunidades, brindando así un acercamiento de todos los servicios al usuario. Esto ha permitido, ofrecer un servicio descentralizado de manera oportuna y eficiente.



### **Quinto día: Viernes 24 de setiembre del 2010**

Una funcionaria del Ministerio de Trabajo de Argentina expone el Sistema de Gestión de la Calidad de la Red de Oficinas de empleo para alcanzar la certificación de sus servicios bajo la Norma ISO 9001:2008 y el modo en que se implementan acciones para asegurar la calidad de las Oficinas de Empleo.

El objetivo de este sistema es mejorar continuamente la calidad y efectividad de los procesos de los servicios de empleo y vigilar por la administración y asignación de recursos procurando la eficiencia y eficacia y responder a las demandas de los ciudadanos en este sentido.

La experiencia compartida en este sentido fue muy rica considerando que nuestro ministerio se encuentra en un proceso de planificación estratégica que tiene como fin la mejora en los servicios y por ende el establecimiento de una política de calidad de los mismos.

En segundo lugar se toca el tema de los instrumentos utilizados para la estandarización de procesos, los mecanismos de seguimiento de compromisos de cada una de las oficinas de empleo Municipales.

Cabe resaltar que pudimos conocer y analizar los formularios utilizados para la planificación de cada uno de los servicios municipales y la importancia que los mismos revisten para que desde las oficinas centrales se pueda llevar el seguimiento y proponer las acciones correctivas cuando se haga necesario y se fortalezca la toma de decisiones en relación a la asignación de recursos y asistencia técnica.

En tercer lugar cada país participante hizo un resumen de la experiencia de su país en lo referente a los servicios de empleo y como la experiencia vivida en el Ministerio de Trabajo de Argentina podría colaborar para el desarrollo de alternativas de mejora e implementación de acciones para mejorar el servicio.

Para finalizar el viernes la Directora de Servicios de Empleo y el Secretario de Empleo, hacen referencia a la importancia de compartir experiencias, fortaleciendo así lazos de cooperación y de manera muy resumida se hace alusión a la importancia que tiene la articulación de acciones en la determinación de política de empleo y a la bondades de un sistema Municipal como el de Argentina que han permitido la desconcentración de competencias para acercar el servicio al usuario y responder a la problemática del empleo y otros aspectos del mercado laboral.





## **Principales Resultados y Aprendizajes**

El programa Analizado son los Servicios de Empleo Municipales en Argentina cuyos resultados han permitido bajar las tasas de desempleo, pasando de un 24% a un 7.6% .

Importante es destacar que en el área de desempleo se ha alineado hacia la orientación laboral y el fortalecimiento de competencias para ingresar al mercado laboral, o sea que la mejora en la empleabilidad a constituido el núcleo de tal programa.

Por otra parte al igual que Costa Rica tienen dentro del mercado laboral grupos vulnerables muy semejantes a los nuestros, como son la población joven, las mujeres y tienen población migrante que debe ser atendida para evitar problemas sociales mayores.

En este sentido el Ministerio de Trabajo ha desarrollado una desconcentración de sus competencias en los municipios, atendiendo de manera más específica las necesidades de la población según sus características y considerando las oportunidades de cada una de las zonas

A nivel Central el Ministerio de Trabajo de Argentina realiza una labor de coordinación, asistencia técnica y apoyo de recursos a las oficinas desconcentradas y ha incursionado de manera eficaz en la planificación de acciones con estándares de calidad que permiten una mejor utilización de los recursos y brindar una respuesta eficaz al usuario.

Por otra parte la plataforma electrónica que sustenta el actuar de la intermediación posee filtros que garantizan el seguimiento de cada caso atendido y la posibilidad de llevar registros depurados en cada una de las regiones y confeccionar datos estadísticos que sirven de insumo para la toma de decisiones.

Al considerar la experiencia de Argentina se debe tomar en cuenta que Costa Rica posee una experiencia totalmente diferente a nivel de Municipios, los cuales hasta hoy no han asumido una serie de temas, entre ellos el del empleo como una competencia propia, por lo que no se podría replicar la experiencia de manera parecida. Por otra parte existe una carencia de recursos financieros que no le permiten al ministerio hacer frente a una coordinación técnica como la de Argentina.

Sin embargo Costa Rica posee una plataforma tecnológica que viene a enfrentar el problema de carencia de recurso humano, ya que la misma le permite a los usuarios participar en puestos desde su casa, o cualquier lugar donde pueda acceder internet.



Asimismo en pequeña escala se cuenta con programas muy similares a los de Argentina en cuanto a programas para jóvenes, orientación laboral, formación para el empleo y subsidios temporales que mejoran las posibilidades de las personas para incorporarse al mercado laboral.

Los convenios Municipales que ya se tienen en ejecución son la base de la descentralización de servicios, en este sentido la experiencia Argentina vienen a enriquecer los conocimientos sobre las posibles acciones que podrían darse como continuación y seguimiento a lo ya establecido.

### **Pasos a Seguir**

Se hace necesario una asistencia técnica de parte de los Argentinos, de manera que trabajando en la experiencia concreta de Costa Rica, podamos buscar las adaptaciones correspondientes a los procesos, de acuerdo al marco normativo existente y a la experiencia que como país se tiene.

Buscar los mecanismos de planificación y seguimiento en las diferentes oficinas municipales para lograr la optimización de procesos y un impacto mayor en los cantones donde se encuentran las oficinas de empleo municipales.

Definir un modelo de calidad para el servicio a nivel nacional de manera que los parámetros con se atiende al usuario esté marcados por la eficiencia y eficacia del servicio y los recursos existentes.

### **Evaluación de la actividad**

Consideramos que la actividad cumplió nuestras expectativas, en cuanto pudimos conocer, vivenciar y analizar la experiencia de servicios municipales de empleo, los mecanismos de desarrollo de sus procesos, seguimiento y resultados alcanzados y que hoy nos permiten evaluar nuestro servicio de empleo y poder visibilizar acciones futuras para mejorar nuestros servicios y aprovechar mejor los recursos.