



Comunicación

063

SERVICIOS PARA DEMANDANTES DE EMPLEO A TRAVÉS DE INTERNET: ÁREA PERSONAL PARA DEMANDANTES

Antonio Villanueva Sánchez

Servicio de Intermediación Profesional
Dirección General de Intermediación e Inserción Laboral
Servicio Andaluz de Empleo
Consejería de Empleo

Antonio Vázquez Vicente

Servicio de Intermediación Profesional
Dirección General de Intermediación e Inserción Laboral
Servicio Andaluz de Empleo
Consejería de Empleo

Arancha Núñez Morillo

Servicio de Intermediación Profesional
Dirección General de Intermediación e Inserción Laboral
Servicio Andaluz de Empleo
Consejería de Empleo

Palabras clave

Actualización de datos de la demanda de empleo, Renovación de demanda de empleo e impresión documental a través de Internet; certificación digital, intermediación laboral.

Resumen de su Comunicación

El "Área Personal para Demandantes", accesible desde la Oficina Virtual del Servicio Andaluz de Empleo, es una herramienta de servicios a través de Internet, para las personas demandantes de empleo que dispongan del Certificado Digital actualizado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), con la que se ofrece un nuevo canal para la renovación, consulta y/o modificación de la demanda de empleo, como complemento a la atención personalizada existente en las Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo, aprovechando la disponibilidad y las facilidades que ofrecen las Nuevas Tecnologías. La actualización de los datos de la demanda por parte de las personas demandantes de empleo favorecerá la calidad de la Intermediación Laboral entre demandantes y empresas oferentes, uno de los objetivos fundamentales del Servicio Andaluz de Empleo, como órgano gestor de la política de empleo en Andalucía.

SERVICIOS PARA DEMANDANTES DE EMPLEO A TRAVÉS DE INTERNET: ÁREA PERSONAL PARA DEMANDANTES

1. Introducción

El Servicio Andaluz de Empleo, creado por la Ley 4/2002, de 16 de diciembre y adscrito a la Consejería de Empleo nace como órgano gestor de la política de empleo de la Junta de Andalucía y se le atribuyen las funciones que sean traspasadas a la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de política de empleo. Dicho traspaso se materializa mediante Real Decreto 467/2003, de 25 de abril, sobre traspaso a la Comunidad Autónoma de Andalucía de la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo, en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación y Decreto 192/2003, de 1 de julio, por el que se asignan a la Consejería de Empleo las funciones y servicios de la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo, en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación. Del mismo modo, el Servicio Andaluz de Empleo tiene encomendado el desarrollo de las políticas de empleo.

La Consejería de Empleo y el Servicio Andaluz de Empleo, apostando por el desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento, pretende facilitar los servicios a la ciudadanía a través del uso de las tecnologías de la información en las relaciones que establece con los ciudadanos y ciudadanas. En el **“Área Personal para Demandantes”** se pretende habilitar los procedimientos de renovación, consulta y modificación de la Demanda de Empleo por medios electrónicos, de conformidad con lo preceptuado por el Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

Los servicios ofrecidos en el “Área Personal para Demandantes”, aplicación Web integrada dentro de la Oficina Virtual que actualmente tiene disponible el Servicio Andaluz de Empleo, suponen la posibilidad de interactuar con la Administración por cuanto la ciudadanía realiza sus trámites en la red y recibe también por esta misma vía la respuesta de la administración, evitando de esta manera el desplazamiento de la ciudadanía a la Red de Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo, mediante la utilización de medios de autenticación electrónica. Del mismo modo se pretende agilizar los trámites administrativos relacionados con la Demanda de Empleo, actualmente vigentes, y en especial acercar la actividad administrativa del Sistema de Intermediación Laboral del Servicio Andaluz de Empleo a la ciudadanía, logrando con ello una mayor eficacia en el desempeño de las funciones que tiene conferidas.

2. Contexto y Justificación

La creación de empleo en los últimos años en nuestra Comunidad Autónoma ha supuesto, sin duda, un importante avance que ha puesto de manifiesto la importancia del diálogo social plasmado a lo largo de los 6 acuerdos de concertación social suscritos entre el Gobierno de Andalucía y los Agentes Sociales y Económicos. Ejemplo de ello puede ser el crecimiento del empleo en Andalucía en la última década, alcanzándose en el año 2003 los 2.585.100 ocupados frente a 1.747.200 de personas ocupadas existentes en el año 1993, cifrándose en un 48% el crecimiento del empleo en Andalucía durante los últimos diez años.

Sin embargo, los avances logrados no impiden que el Servicio Andaluz de Empleo busque nuevas fórmulas que favorezcan el crecimiento del empleo y la inversión productiva, para contribuir aún más a la mejora de las estadísticas de empleo en Andalucía.

En el último trimestre de 2005, se ha incrementado la cantidad de parados que no salen de este colectivo (parados de larga duración); de hecho, desde mayo de 2005, más del 80% de los parados ya se encontra-

ban desempleados en el mes anterior. Un motivo clave de este hecho podría encontrarse en la existencia de datos obsoletos en el sistema de intermediación del Servicio Andaluz de Empleo, con lo que se hacía necesario poner a disposición de las personas demandantes de empleo una herramienta capaz de permitirles actualizar sus datos en cualquier momento y por ellos mismos.

Desde el punto de vista del modelo de gestión, el Servicio Andaluz de Empleo necesita, para el desarrollo de una Intermediación eficaz, contar en todo momento con datos actualizados del colectivo demandante de empleo en Andalucía. La intermediación, lugar de encuentro de la oferta y la demanda de empleo, requiere que las actuaciones en este área tengan como referentes claves tanto a demandantes como a oferentes de empleo, en cuanto a atención personalizada, agilidad, dinamismo y cualificación profesional, ofreciendo calidad del servicio para trabajadores y empresas.

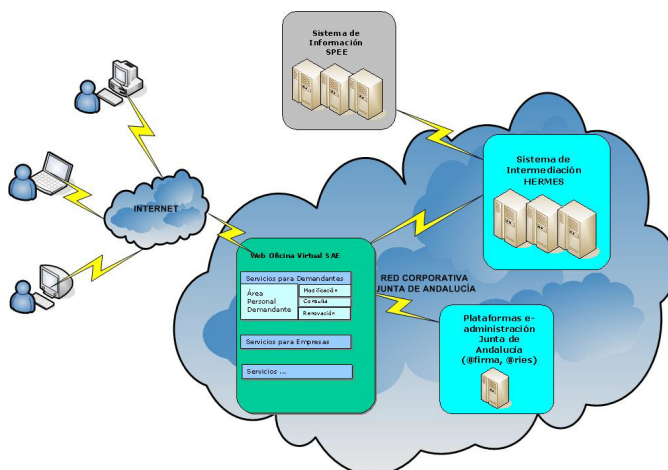
Con la herramienta “Área Personal para Demandantes”, las personas demandantes del Servicio Andaluz de Empleo tienen la posibilidad, de mantener actualizada en todo momento y cómodamente desde sus hogares, la información de su demanda de empleo en el sistema de información HERMES. De esta forma, el Servicio Andaluz de Empleo dispone de datos fiables que aportar a las entidades empleadoras que así se lo soliciten, ofreciendo un sistema de intermediación eficaz que cuenta con información válida:

- Para los demandantes de empleo implica la garantía de acceso a un puesto de trabajo adecuado a su perfil profesional, y
- Para las empresas oferentes, supone asegurarles la disponibilidad de recursos humanos conforme a su necesidad.

Otra ventaja añadida a este servicio es la posibilidad de renovar la demanda de empleo en la fecha establecida a través de Internet, desde el ordenador personal de cada demandante y sin tener que desplazarse a la Oficina del Servicio Andaluz de Empleo, ni esperar colas. De una manera rápida y cómoda, la persona demandante de empleo renueva su demanda a través de la red, obteniendo el documento de renovación de la demanda correspondiente, con los datos de la transacción de firma digital y registro telemático, que le confirman que ésta se ha realizado correctamente.

3. Esquema General del Sistema

El objeto de los trabajos incluidos dentro del presente apartado se centran en el desarrollo de un sistema de información para la renovación, consulta y/o modificación de la demanda de empleo a través de Internet, haciendo uso de los servicios ofrecidos por el sistema de Intermediación Laboral HERMES, y las plataformas de administración electrónica (firma digital y registro telemático) de la Junta de Andalucía.



4. Acceso al Sistema

El Área Personal para Demandantes puede ser utilizada por todas las personas demandantes de empleo del Servicio Andaluz de Empleo, que dispongan de un **Certificado Digital** válido y no revocado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, no permitiendo, por tanto, el acceso a las personas demandantes de empleo de otras comunidades autónomas.

Está integrada en el portal Web del Servicio Andaluz de Empleo llamado **Oficinal Virtual**, <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/oficinavirtual>, cuyo objetivo principal es facilitar a la ciudadanía el acceso a la información necesaria y útil, que agilice los trámites y consultas que se realicen con el Servicio Andaluz de Empleo.

Oficina Virtual SAE
 Área Personal
 DEMANDANTES

Inicio | Salir | Área Personal Martes, 7 de febrero de 2006

BIENVENID@S

Este **Área Personal** constituye un punto integrado y personalizado de servicios para la gestión de la demanda de empleo a través de Internet para demandantes del **Servicio Andaluz de Empleo**.

Para el acceso es necesario disponer de un **Certificado Digital** expedido por la **Fábrica Nacional de Moneda y Timbre**.

Este sitio Web se encuentra actualmente en fase de implantación; en el futuro se dispondrán nuevos servicios para demandantes de Empleo.

ENTRAR

Información de Interés

- Ayuda General
- Requisitos Técnicos
- Certificados Digitales y Conexiones Seguras
- Accesibilidad y Estándares
- Atajos del Teclado

© 2005 Servicio Andaluz de Empleo. Junta de Andalucía. Todos los derechos reservados.
 Aviso legal sobre este servicio

A la vez, y como compromiso ineludible del máximo aseguramiento de la confidencialidad y privacidad de la información, impidiendo a una persona no autorizada la consulta o actuación sobre datos que no le correspondan, la autenticación de los usuarios para la realización de los trámites administrativos descritos a continuación, se hará mediante Certificado Digital (firma electrónica), expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda, en particular sus Certificados Digitales de clase 2 CA.

Para facilitar la utilización de las tecnologías de certificación y firma digital a la ciudadanía en las relaciones con la Administración Pública, proporcionando seguridad en la transmisión de la información y de la identidad de acceso, la Red de Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo expedirá certificados digitales de FNMT a las personas que así lo soliciten.

Gracias a los Certificados Digitales, el Área Personal para Demandantes puede asegurar que una persona y sólo ella puede acceder a su información personal. Es la base de la identificación unívoca, en tiempo real

y totalmente segura de la personalidad de cada persona.

El sistema de información HERMES actúa como proveedor de los procesos necesarios para los servicios del Área Personal, y, a través suya, de los servicios del sistema de información del Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE). Debido a esta transferencia de información hacia y/o desde HERMES, el acceso al Área Personal para Demandantes puede realizarse de lunes a sábado, de 8:00 a 23:00 hrs.

En el primer acceso al Área Personal, la persona demandante de empleo debe realizar un registro sencillo de sus datos para así poder cotejar la información con los datos de su demanda en el Sistema de Intermediación HERMES del Servicio Andaluz de Empleo. En caso de no validarse el registro, no se permite igualmente el acceso.

5. Servicios que ofrece el Área Personal para Demandantes

Inicialmente están incluidos en el Área Personal para Demandantes los siguientes servicios básicos sobre la demanda de empleo:

5.1. Consulta por Internet de los datos de la demanda de empleo.

El Servicio permite a los usuarios consultar los datos de la demanda de empleo a través de Internet, así como la impresión de su Informe Completo de Demanda. Además tiene la posibilidad de consultar los servicios recibidos por el usuario (iniciados, ofrecidos o solicitados), datos administrativos de la demanda de empleo, la situación laboral y situación administrativa actual, los datos de renovación del demandante e información de la Oficina del Servicio Andaluz de Empleo de inscripción de la demanda.

5.2. Actualización de la demanda de empleo a través de Internet.

Se permite a los usuarios practicar modificaciones de aquellos datos de la demanda de empleo que no requieran de aportación documental de cotejo para poder ser validados a través de Internet. Este proceso se encuentra asociado directamente al de la consulta en su funcionamiento, de tal forma que dicha operación de modificación tiene como punto de entrada la consulta de los datos de la demanda.

Con vistas al desarrollo de una Intermediación eficaz, el Servicio Andaluz de Empleo debe disponer de datos actualizados de las personas demandantes de empleo en Andalucía que le permitan tener perfiles profesionales adecuados a las necesidades de las empresas oferentes.

Haciendo uso del “Área Personal para Demandantes”, las personas demandantes del Servicio Andaluz de Empleo podrán mantener actualizada en todo momento la información de su demanda de empleo contribuyendo a ofrecer un sistema de intermediación eficaz tanto para demandantes (garantía de acceso a un empleo adecuado a su perfil) como para oferentes (garantía de los perfiles profesionales que solicitan)

5.3. Renovación de la demanda de empleo a través de Internet.

Este servicio posibilita a los usuarios demandantes de empleo realizar la renovación de su Demanda en la fecha establecida a través de Internet, obteniendo el Documento de Demanda de Empleo correspondiente y sin necesidad de desplazarse a una Oficina del Servicio Andaluz de Empleo.

La renovación de la demanda se lleva a cabo mediante la aceptación de dicha operación en la pantalla de Renovación, teniendo en cuenta que solo se podrá realizar si se cumplen los requerimientos para la misma (fecha de renovación, demanda en alta, etc).

La operación se firmará digitalmente y se procederá a la renovación de la demanda en el sistema HERMES. Esta transacción se registrará telemáticamente y se generará el Documento de Renovación de la Demanda, junto a los datos de la realización de la transacción de firma digital y registro telemático. Dicha notificación podrá imprimirse si la transacción se ha completado con éxito.

La ventaja de este servicio es la posibilidad de, cómodamente desde cada, renovar la demanda de empleo en la fecha establecida evitando las colas en las Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo y el desplazamiento correspondiente. Esto supone, además, para el Servicio Andaluz de Empleo una descarga de trabajo “repetitivo y manual” en sus oficinas y una dedicación más individualizada a la persona demandante de empleo que acude a ellas en busca de asesoramiento y ayuda personal.

5.4. Impresión del Informe Completo de Demanda y del Documento de Renovación

En cualquier momento, las personas demandantes del Servicio Andaluz de Empleo pueden visualizar e imprimir un informe con todos los datos de su demanda de empleo (Informe Completo de Demanda) e incluso el documento de renovación de la misma.

Toda la información de las demandas de empleo, así como las acciones que se realicen sobre las mismas, provienen del Sistema de Información para la Intermediación Laboral del Servicio Andaluz de Empleo (HERMES) y estará actualizada sobre el Sistema de Intermediación Laboral del Servicio Público Estatal de Empleo (SPEE).

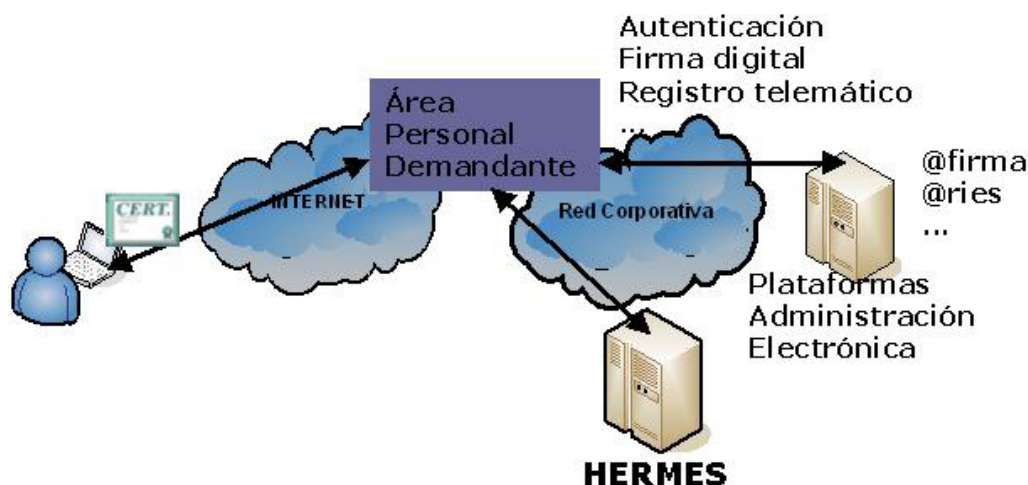
6. Sistemas con los que interactúa

Se hace uso de los servicios horizontales de administración electrónica provistos por la Junta de Andalucía, integrándose para ello la autenticación, firma digital y registro telemático. Dichos servicios horizontales se basan en el uso de certificados digitales por parte de los demandantes de empleo, para el acceso y uso de los servicios a través de Internet, y dar así validez jurídica a los actos que realice.

La utilización de estos servicios horizontales ofrece las siguientes ventajas:

- Autenticación y autenticación del demandante para la utilización de los servicios del Área Personal (@firma)
- Uso de los certificados digitales de tipo personal emitidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).
- Trámites (servicios de demanda) firmados digitalmente por el demandante.
- Registro telemático de dichos trámites con el SAE (@ries)
- Garantía de las adecuadas medidas de seguridad y fiabilidad en las transacciones con el Servicio Andaluz de Empleo.

Un boceto conceptual del funcionamiento del sistema se puede representar con la siguiente figura:



7. Arquitectura y Entorno Tecnológico

La plataforma tecnológica está basada en el modelo J2EE, integrando los servicios Web desarrollados con la lógica de negocio de HERMES e interactuando con las plataformas @ries y @firma.

Arquitectura del sistema y tecnologías

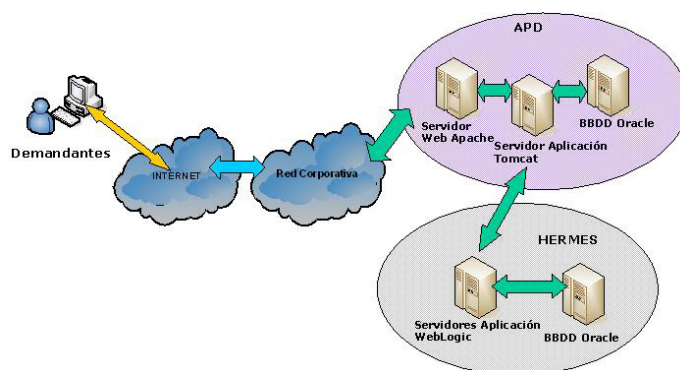
El sistema de información está compuesto, desde el punto de vista funcional, de una aplicación: Área Personal del Demandante de empleo. En el proceso de desarrollo se revisaron, adaptaron y desarrollaron dentro del entorno HERMES (Servicios Web para Sistemas Externos), los interfaces necesarios para el acceso a la lógica de negocio del área Demanda (HERMES).

Los módulos de los que se compone la solución tecnológica están claramente diferenciados. Se identifica una aplicación Web desarrollada en Java mediante el uso de la tecnología Java Server Pages (JSP) y Servlets.

Internamente la aplicación se desarrollo siguiendo una estructura en 3 capas, resultando todo ello en un empaquetado War que cumple con el estándar J2EE.

La aplicación utiliza una base de datos Oracle propia a la que se conecta mediante conexiones JDBC, con su propio esquema de datos para la aplicación.

Desde el punto de vista de sistemas, la aplicación APD y su interrelación con HERMES se puede esquematizar en la siguiente figura:



La parte estática de la aplicación la gestiona directamente el servidor Web. La parte cliente del aplicativo para las aplicaciones Web es un navegador Web, por lo que la aplicación está preparada para que sea accedida tanto desde entornos Windows o Macintosh como Linux, por los navegadores más comunes (Internet Explorer, Netscape, Mozilla, entre otros). Con esto se consigue una mayor difusión, siguiendo las directrices de la Junta de Andalucía para el desarrollo de servicios y contenidos de cara a los ciudadanos.

Las páginas que definen los interfaces de usuario se implementan mediante los estándares del W3C (HTML 4.0 y hojas de estilo CSS) para facilitar los cambios de look&feel. Las comprobaciones de los formularios en cliente y otras partes del interfaz se desarrollaron mediante Javascript 1.2.

Con el fin de hacer accesible los contenidos, se aplicaron los estándares de accesibilidad propuestos por la WAI (Web Accessibility Initiative). Esta iniciativa, perteneciente al W3C, desarrolló un conjunto de pautas o reglas básicas de accesibilidad, para el desarrollo o adaptación de sitios Web con estos mecanismos de accesibilidad incorporados.

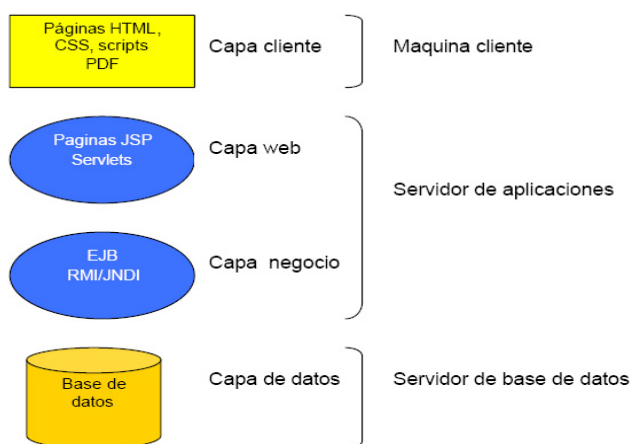
Estas directrices se conocen como WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Se aplicaron las pautas que marca el nivel A de la versión 1.0 del WCAG, así como la utilización de herramientas de comprobación de la accesibilidad Web como es el Test online de accesibilidad Web 1.1 (TAW 1.1).

La aplicación Web se desarrollo siguiendo una metodología de diseño y desarrollo Orientado a Objetos, siguiendo los patrones recomendados por el estándar J2EE, utilizando las tecnologías asociadas JSP, Servlets y Enterprise Java Beans.

La arquitectura de la solución se despliega en 3 capas:

- Capa de acceso a base de datos: donde se concentra el código especializado en las consultas y actualizaciones de la base de datos
- Capa de reglas de negocio: donde se despliegan las reglas de negocio y el control de las transacciones. Esta implementada mediante clases java estándares
- Capa de presentación: esta constituye el interfaz de interacción con el usuario. Se utilizó el patrón de diseño Model View Controller (MVC). Esta capa se compone básicamente de páginas JSP, Servlets, hojas de estilo CSS, scripts y pdf's

Este despliegue lo podemos representar esquemáticamente por:



En resumen, el entorno tecnológico se compone de:

- Aplicación Web sobre una arquitectura a 3 capas.
- Modelo J2EE. Tecnologías JSP, Servlets, RMI/JNDI, EJB, JMS, XML, XSL.
- Capa cliente: HTML estáticas, Javascripts, CSS y PDF. Accesible mediante navegador, según estándar W3C. Compatible con MS Explorer y Mozilla Firefox.
- Capa Web: Apache Server (dependiendo del Servidor de aplicaciones).
- Servidor de aplicaciones (para la capa de negocio): Apache Tomcat en las versiones que soporten al menos los estándares Servlet 2.2, JSP 1.1, y JDK 1.3.1.
- Uso de componente Jasper reports para generación de documentos impresos (PDF).
- Base de Datos: ORACLE 8.1.7 o superior. Esquema de datos propio para la aplicación y no compartido con otros sistema externos (Hermes, ..)

8. Empresas Colaboradoras

Para el desarrollo del Sistema Informático del “Área Personal para Demandantes”, el Servicio Andaluz de Empleo ha contado con la empresa STE Consulting, S.A., la cual viene desde hace años colaborando con la Junta de Andalucía en proyectos de E-Governance, concebido como impulsor de derechos fundamentales del ciudadano, en áreas como el Empleo.