

redtrabaj@: La nueva web de los Servicios Públicos de Empleo

Servicio Público de Empleo Estatal
Ministerio de Trabajo e Inmigración

Introducción

La Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, define al Sistema Nacional de Empleo como el conjunto integrado por el Servicio Público de Empleo Estatal y los Servicios Públicos de Empleo de las comunidades autónomas.

Entre los fines que debe perseguir este Sistema Nacional de Empleo se encuentran:

- **Fomentar el empleo** y apoyar la creación de puestos de trabajo, en especial dirigidos a personas con mayor dificultad de inserción laboral.
- **Ofrecer un servicio de empleo público y gratuito a trabajadores y empresarios**, capaz de captar las ofertas de empleo del mercado de trabajo, sobre la base de una atención eficaz y de calidad con vistas a incrementar progresivamente sus tasas de intermediación laboral.
- **Facilitar la información necesaria que permita a los demandantes de empleo encontrar un trabajo o mejorar sus posibilidades de ocupación**, y a los empleadores, contratar los trabajadores adecuados apropiados a sus necesidades, asegurando el principio de igualdad en el acceso de los trabajadores y empresarios a los servicios prestados por el servicio público de empleo.

Justificación de la necesidad

El conjunto de los Servicios Públicos de Empleo, en una administración moderna, se enfrenta ante los siguientes retos:

- Por una parte, la necesidad de **posicionar una imagen social** innovadora y moderna, deteriorada por el imaginario colectivo que asocia a estos Servicios la idea de atención presencial, con colas y esperas.
- Una **demanda creciente** de prestación de servicios, con niveles de desempleo históricos en estos momentos.
- Una **presencia extensa de servicios privados de colocación en Internet**
- Una **baja tasa de intermediación laboral**, frente a otros canales de colocación, como portales privados, Empresas de Trabajo Temporal, etc.
- Finalmente, el mandato de la **Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos**, que consagra la relación electrónica de los ciudadanos con las Administraciones Públicas.

Objetivos

La web redtrabaj@ se dirige a un número amplio de colectivos. **profesionales en activo, desempleados, emprendedores, y empresas.** En total, un conjunto de más de 20 millones de potenciales usuarios.

Los elementos más novedosos de este portal son los siguientes:

- **Portal de libre encuentro directo, libre, sencillo y gratuito, en Internet** para las empresas que ofrecen puestos de trabajo y las personas que buscan empleo y/o quieren mejorarlo. Las empresas pueden localizar en la base de datos a las personas idóneas para sus puestos de trabajo y publicar directamente sus ofertas. A la vez, los/las profesionales pueden buscar y encontrar a aquellas empresas que ofrecen trabajo ya sea en España como en Europa.
- redtrabaj@ es, también, el espacio donde encontrarse con la administración pública para tramitar online la documentación relativa a la gestión del empleo y del desempleo. Por primera vez en España, se podrá obtener a través de Internet el **reconocimiento de la prestación por desempleo**, saber en tiempo real el estado de su solicitud o conocer de antemano la cantidad a percibir.
- Extenso conjunto de **recursos multimedia y servicios online para formar e informar sobre temas estratégicos relacionados con la búsqueda de empleo.** Ofrece también una serie de recursos didácticos, de autoevaluación y mejora para las personas emprendedoras. Es una web en la que cada usuario o usuaria puede construir sus propias soluciones.

Características

La web redtrabaj@ es una web:

- **Segura.** redtrabaj@ es un sistema seguro, que deja huella de todas las transacciones realizadas por las personas y empresas que lo utilizan. Permite el acceso a través del eDNI, del Certificado Digital y accesos cifrados, que garantizan la ejecución segura de las gestiones directamente con la administración.
- **Accesible.** Es un sistema construido basándose en los criterios de accesibilidad AA que facilita su uso a personas con discapacidades. Ha sido diseñado teniendo en cuenta la diversidad de los potenciales usuarios y usuarias, facilitando su comprensión y navegación.
- **Colaborativa,** en línea con el diseño de webs 2.0. redtrabaj@ integra las herramientas propias de las redes sociales como foros de discusión e intercambio de experiencias. Incorpora campos Wiki, buscadores abiertos y contenidos multimedia que permiten el acceso a la información mediante imágenes.
- Fomentadora del **autouso.** redtrabaj@ se ha concebido teniendo en cuenta la heterogeneidad de las personas que van a utilizarla. Permite el autouso, sin barreras y con un funcionamiento similar a un cajero automático. Permite la tramitación online de servicios que hasta ahora requerían hacerse personalmente. Se reorientan así, las funciones de los gestores hacia una atención personalizada y directa.

Descripción funcional

redtrabaj@ se ha concebido teniendo en cuenta la heterogeneidad de las personas que van a utilizarla. Es por ese motivo que se ha diseñado en autouso, sin barreras, y con un funcionamiento que resultará familiar a quienes lo usen.

La página inicial organiza la información en cinco grandes apartados: Inicio, Trabajo, Autoempleo, Empresas e Información.



The screenshot shows the homepage of redtrabaj@, the website of the Spanish Public Employment Service. The header includes the Spanish flag, the logo of the Government of Spain, the Ministry of Labour and Immigration, and the website's name 'redtrabaj@' with the slogan 'EL TRABAJO ESTÁ EN LA RED'. Navigation tabs for 'Inicio', 'Trabajo', 'Autoempleo', 'Empresa', and 'Información' are visible. The main content area features a video player with the text 'redtrabaj@ es una web para construir tus propias soluciones', a 'Videos destacados' section with three video thumbnails, and a 'Buscar ofertas de empleo' button. Below this are sections for 'Noticias' (news), 'Empresa' (company services), and 'Destacados' (featured services). The footer contains copyright information for 2010 and various accessibility and legal notices.

Página de inicio

La página de inicio muestra las noticias especializadas más interesantes de cada día y contiene los enlaces más relevantes para que directamente se pueda acceder a los puntos destacados del Sistema.

Muestra, en formato multimedia, una presentación de redtrabaj@, así como un curso-guía para su utilización.

La barra de menú da acceso a las áreas de Trabajo, Autoempleo, Empresa e Información.

Presenta una selección de vídeos sobre el empleo.

Permite el acceso directo a las ofertas de trabajo, la solicitud de las prestaciones, oferta formativa, datos estadísticos, y algunas otras opciones que se destacan de manera temporal en función de su utilidad.

Exploremos acto seguido cada una de las páginas a las que dan acceso las pestañas de la página principal.

Página de Trabajo

Aquí se encuentran los servicios para las personas que buscan trabajo, que incluyen la solicitud y reconocimiento de la prestación por desempleo en Internet, la búsqueda de ofertas de trabajo a su medida y la confección de un currículum para presentarse a una oferta de empleo sin intermediación.

Si desea acceder a los vídeos y materiales, ver las ofertas de empleo o conocer un poco mejor la web, puede navegar por ella libremente sin necesidad de claves o contraseñas.

Como es lógico, el reconocimiento de las prestaciones por desempleo requiere de una identificación previa que garantice la comprobación de que la persona solicitante es quien dice ser. En todo el territorio estatal son válidos los procedimientos habituales basados en el DNI electrónico o el certificado digital.

Para este mismo propósito, redtrabaj@ reconoce también como válidas las identificaciones en las que se utilizan los usuarios y passwords facilitados por aquellas CCAA que han considerado conveniente que sus ciudadanos pudiesen realizar todos sus trámites de empleo y desempleo con el mismo procedimiento de identificación.

Pero si lo único que desea es darse de alta como usuario general para acceder al punto de encuentro, a las ofertas de empleo, a la incorporación o modificación de sus datos, o a la confección de su propio currículum personalizado para cada oferta a la que se presente, puede darse de alta en redtrabaj@ de manera muy sencilla, definiendo usted su propio usuario y contraseña.

Estos son algunos de los servicios a los que puede acceder desde esta página de Trabajo.

- Cómo buscar trabajo. Con cada video aparecen las ideas más destacables y los enlaces a otros videos o a servicios relacionados
- Prestaciones. Acceso a los trámites de prestaciones por desempleo. Entre los trámites cabe destacar el reconocimiento de la prestación.
- Ofertas de Trabajo. Buscador de ofertas disponibles, con criterios geográficos y por tipología de ocupación
- Mis datos. Registro de los datos curriculares del usuario o usuaria.
- Mi currículum. Entrada a construcción de un CV, y da acceso a los diferentes currícula del usuario o usuaria.
- Agenda. Espacio personal donde el usuario o usuaria organiza las actividades de búsqueda.
- Formación. Buscador de cursos de formación.

Página de Autoempleo

En esta sección se ofrecen diversas herramientas de apoyo y orientación al autoempleo. Ayuda a los trámites y a la autogestión para la creación de nuevas empresas.

- Autónomos: Contiene información sobre las características, trámites y ayudas para constituir una empresa en régimen de autónomos
- Crear empresa: Presenta herramientas para evaluar el potencial emprendedor y valorar la viabilidad del emprendedor a través de un plan de

negocio. Se complementa con todo un conjunto de información sobre las características de diferentes formas jurídicas de empresa.

- Trámites: Información sobre los trámites de constitución de los diferentes tipos de empresa. También incluye una conexión con el Sistema CIRCE del Ministerio de Industria para el acceso a los trámites de constitución de los tipos de empresas previstos
- Capitalizar la prestación. Ofrece información sobre los requisitos y modalidades para capitalizar la prestación y permite también tramitarla directamente.
- Ayudas públicas. Información sobre las distintas posibilidades de ayudas existentes, según el tipo de empresa, la finalidad de la ayuda y la Administración que la ofrece
- Redes de emprendedores. Información relativa a las diferentes comunidades y redes de emprendedores

Página de empresa

Esta es una página diseñada para ofrecer a las empresas un conjunto de servicios y espacios de gestión para facilitarles todos sus trámites en relación con el empleo. De esta manera, las empresas se convierten en clientes preferentes de los Servicios Públicos de Empleo, que tiene adquirido el compromiso y la función de ayudarles a cubrir sus vacantes de empleo con profesionales adecuados y disponibles.

Entre otras cosas, en esta página podrá realizar:

- Alta de Empresa. Registro de una empresa para poder empezar a utilizar redtrabaj@
- Buscar profesionales. Preseleccionar trabajadores y trabajadoras que se quieren hacer visibles a las empresas para gestionar en auto uso los procesos de selección.
- Agenda/Ofertas. Publicación y gestión en auto uso de las ofertas de trabajo de la empresa, con los candidatos y candidatas inscritos en ellas.
- Comunicar la contratación. Acceso al registro telemático de contratos Contrat@.
- ¿Qué contrato me conviene?. Información sobre el modelo de contrato más ajustado al objeto de la contratación y a las necesidades de la empresa.
- Trámites. Acceso a los trámites de la empresa con los SPE (certific@, registro de contrato de autónomos TAED)

Si su empresa dispone de código o códigos de acceso a la aplicación Contrat@, puede utilizarlos como identificador de acceso válido para redtrabaj@. Si no es así, puede utilizar su certificado digital, o bien llamar al teléfono del Centro de Atención al Usuario, que figura en esta misma página, para obtener de manera inmediata una autorización provisional que le permitirá poner sus ofertas en la web desde este mismo momento.

Página de Información

Incluye las siguientes secciones:

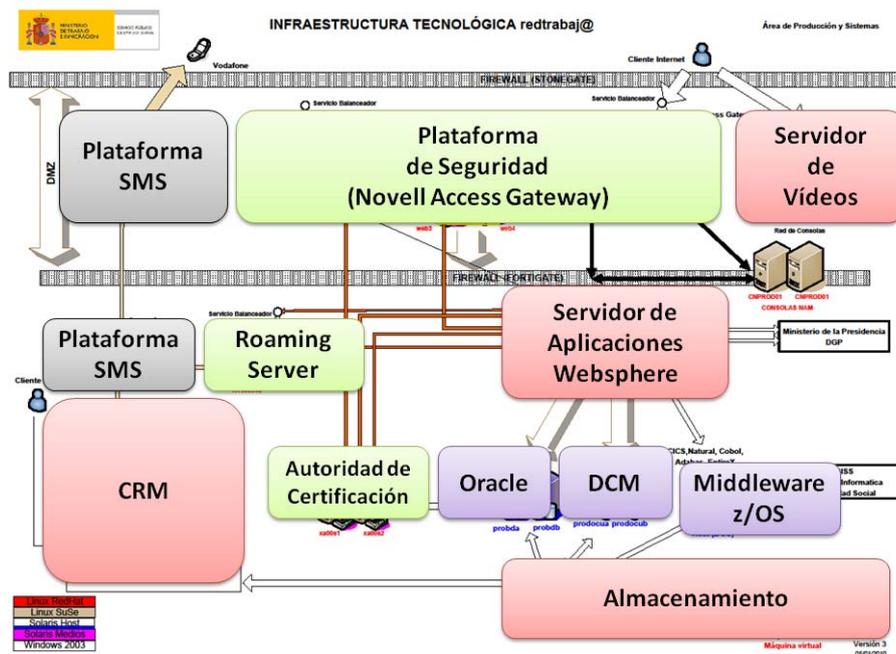
- Usar redtrabaj@. Video explicativo y formativo de los distintos servicios que ofrece el portal y de cómo se pueden utilizar.

- Usar Internet. Video formativo de los conceptos básicos y las lógicas de Internet, con el objetivo de acercar la herramienta a los usuarios y usuarias menos habituados a navegar por la red.
- Empleo y formación. Muestra la información relacionada con el empleo y la formación continua, escuelas taller, entre otros.
- Servicios de empleo. Información de todos los servicios de empleo existentes, tanto centrales, como autonómicos, locales y europeos.
- Glosario. Explicación de la terminología utilizada en el portal por orden alfabético.
- Enlaces de interés. Links a webs relacionadas con empleo, publicaciones, legislación, bases de datos de carácter legislativo y bibliográfico.
- Observatorio. En esta sección se encuentran informes de análisis de las tendencias ocupacionales, nuevas profesiones, estadísticas, ocupaciones, entre otros.
- Prestaciones. Información general sobre la amplia gama de tipos de prestaciones por desempleo existentes y los trámites requeridos para gestionarlas.

Plataforma tecnológica

Redtrabaj@ es un proyecto dentro del ámbito de modernización del SPEE, es un avance tecnológico y un acercamiento a Web 2.0 y a las redes sociales.

En la figura adyacente se puede ver el mapa completo de las tecnologías aplicadas.



A las tecnologías ya existentes en el organismo se han incorporado las siguientes herramientas de apoyo:

Microsoft Dynamics CRM: El CRM como herramienta de gestión de clientes permite un trato personalizado con cada ciudadano y empresa. Es por eso que el

núcleo de redtrabaj@ está desarrollado sobre esta tecnología. Ya no es suficiente con dar servicios, sino dar a cada ciudadano el servicio personalizado que necesita.

Entre otras cosas el CRM nos permite:

- Gestión eficaz de las empresas usuarias del portal, la gestión de sus datos, contactos de empresa, ofertas de empleo, anuncios, agenda con ofertas activas y candidatos.
- Permite la gestión eficaz a los ciudadanos de sus datos, anuncios, alertas de ofertas de empresa que cumplan su perfil, agenda de sus inscripciones y preselecciones.
- Permite la búsqueda eficiente de ofertas de empleo.
- Facilita la comunicación entre los ciudadanos y las empresas del portal Redtrabaj@.
- Permite la gestión de ciudadanos y empresas a gestores de Comunidades autónomas y provinciales, cada uno con sus propios roles y permisos, así como la realización de análisis de indicadores y de informes personalizados.
- Posibilita la definición de segmentos de ciudadanos y empresas según diversos criterios:
 - Datos sociodemográficos.
 - Datos de comportamiento en empleo (empresa).
 - Datos de comportamiento en prestaciones o demanda de empleo (ciudadano).
 - Datos de comportamiento en búsqueda de empleo (ciudadano).
- Posibilita la generación toda la información necesaria para obtener indicadores predefinidos sobre ciudadanos:
 - Número de ciudadanos
 - Número de conexiones
 - Número de búsquedas
 - Número de preselecciones de ofertas
 - Número de inscripciones a ofertas.
 - Número de anuncios de ciudadano publicados.
 - Número de alertas publicadas.

Dicho análisis se puede realizar por:

- Meses y años.
 - Tipos de ciudadano.
 - Categorías y subcategorías de trabajo.
 - Zonas geográficas.
 - Sexo.

- Edad.
- Estado: activo e inactivo.
- Posibilita la generación toda la información necesaria para obtener indicadores predefinidos sobre empresas:
 - Número de empresas.
 - Número de contactos de empresa.
 - Número de inscritos a ofertas.
 - Número de ofertas de empleo.
 - Número de anuncios de empresa publicados.

Dicho análisis se puede realizar por:

- Meses y años.
- Categorías y subcategorías de trabajo.
- Zonas geográficas.
- Estado: activo e inactivo.
- Permite la generación de campañas de información/marketing a ciudadanos y empresas de una forma fácil e intuitiva.
- Almacena toda la información anterior y la consulta de forma segura y eficiente, en el gestor de bases de datos SQL Server y el generador Reporting Services que utiliza, encargándose de realizar la implementación interna de objetos de bases de datos a partir de la configuración de los objetos de negocio Microsoft Dynamics CRM a las necesidades del proyecto Redtrabaj@.

Gestión dinámica de contenidos, para que cada Comunidad Autónoma adherida al proyecto pueda personalizar redtrabaj@ según sus necesidades. Redtrabaj@ es una web compatible y complementaria con todas las webs de los servicios públicos de empleo. Así cada servicio público de empleo, puede personalizar redtrabaj@ según sus necesidades.

Plataforma de Seguridad: Plataforma de Seguridad para usuarios externos se instalaron servidores con tecnología de Proxy Inverso que permiten identificar y autenticar, y posibilitan el acceso a los diferentes servicios y aplicaciones, quedando éstos ya no para la función del perfilado sino para el negocio propiamente dicho, confiando esta funcionalidad en NOVELL Access Manager. Finalmente, se debe contemplar la correcta conservación y custodia de la documentación electrónica asociada a los procedimientos administrativos realizados de manera que se asegure tanto la integridad física de los mismos, como la vigencia de la firma electrónica utilizada, y se garantice la plena validez legal a lo largo del tiempo. A tal fin se incorporó el Sistema de Custodia del Grupo SIA.

El sistema de seguridad de redtrabaj@, permite tres niveles distintos de utilización del sistema:

- **Navegante anónimo**, para acceder a los contenidos libres del portal

- **Usuario auto-registrado.** Necesario para acceder a los servicios del portal de libre encuentro
- **Usuario autenticado**, mediante:
 - a) DNI-e.
 - b) Certificado digital de entre los soportados por la plataforma @firma.
 - c) Usuario/contraseña de Servicios Públicos de Empleo, para acceder al resto de trámites en relación con los Servicios Públicos de Empleo y el acceso a las Prestaciones por Desempleo.

En este último escenario, y para los trámites que necesitan firma electrónica, la web cuenta con una infraestructura de clave pública (PKI) del Servicio Público de Empleo Estatal que proporciona un certificado digital al titular autenticado por el usuario y contraseña, más un segundo factor de autenticación basado en un PIN enviado al teléfono móvil del ciudadano, según conste en las bases de datos obrantes en el SPEE. Con este certificado, almacenado en el SPEE y accesible vía conexión segura, el ciudadano puede firmar los documentos necesarios para el trámite de prestaciones por desempleo u otros servicios ofrecidos en la web.

Plataforma de envío de SMS: El teléfono móvil se ha convertido en un aliado de las nuevas tecnologías, y es por ello que redtrabaj@ ha apostado fuerte por su uso. Es un elemento de apoyo para la gestión de trámites como puede ser el reconocimiento de la prestación, mediante este medio conseguimos una seguridad parecida a la firma del usuario. También es una plataforma ágil de información y se usa para la comunicación de ofertas al ciudadano o candidatos a la empresa.

Plataforma de Streaming: El portal cuenta con una plataforma para la gestión y publicación de vídeos en la red. Desde redtrabaj@ se ha potenciado el uso de contenidos multimedia con dos funciones:

- Apoyo a la realización de trámites sobre la propia Web. El ciudadano se siente más seguro cuando conoce el procedimiento y estos vídeos sirven para quitarles el miedo al trámite a través de Internet.
- Formación y orientación laboral. Son vídeos destinados a que el ciudadano aprenda a buscar trabajo: entrevistas, currículos.

Los vídeos son ofrecidos en formato panorámico, traducidos a todos los idiomas oficiales, y subtitulados para aquellos ciudadanos que tengan algún tipo de discapacidad auditiva.

Para el resto de desarrollos hechos a medida en el organismo, la implementación de los proyectos se ha utilizando los estándares de desarrollo actuales: Java J2EE, Spring, Hibernate. Todo esto apoyado en una arquitectura propia de la casa. Además, el transaccional se apoya en tecnología Natural/Adabas.

Beneficios

La web redtrabaj@:

- Cumple con el compromiso del Gobierno de innovar y modernizar los Servicios Públicos de Empleo contraído en la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo.

- Garantiza un acceso electrónico universal, gratuito, libre y directo de la ciudadanía a los servicios relacionados con el empleo y las prestaciones por desempleo que ofrecen las administraciones.
- Cumple la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los Servicios Públicos, estando operativa antes del 31 de diciembre de 2009.
- Ofrece servicios que pueden activarse online, en régimen de autouso, que simplifican procesos y ahorran tiempo a los usuarios y usuarias.
- Aporta contenidos de alto interés y fáciles de utilizar, simulaciones y herramientas pedagógicas individuales para construir soluciones a medida de sus propias necesidades.
- La presencia en Internet de los servicios básicos de administración del empleo y prestaciones, es una contribución importante a la igualdad de oportunidades en el acceso a la información y en consecuencia una reducción de la brecha digital.
- redtrabaj@ es una herramienta que al posibilitar el conocimiento de las ofertas y demandas de trabajo y oportunidades de formación existentes en todo el territorio del Estado, así como en el resto de los países del Espacio Económico Europeo, favorece la transparencia en el funcionamiento del mercado de trabajo y la movilidad de trabajadores y trabajadoras.

Conclusiones

La web redtrabaj@ es una apuesta firme de modernización de los Servicios Públicos de Empleo de España que se corresponde cultural y tecnológicamente con los requerimientos de la nueva economía. Una web equiparable en contenidos y tecnología a las de los Servicios de Empleo Europeos.

La web redtrabaj@ se encuentra operativa desde octubre de 2009, incluyendo como servicios más novedosos los siguientes:

- Un **portal de libre encuentro entre quienes ofertan y quienes demandan empleo**, siendo directo (sin intermediación), libre (con el único requerimiento de un autoregistro por parte de ciudadanos y empresas), sencillo de utilizar y gratuito.
- Por primera vez en España, el **reconocimiento de las prestaciones por desempleo** en el mismo acto de su solicitud
- Extenso conjunto de **recursos multimedia** para asistencia en la utilización de la web y la búsqueda de empleo

Así mismo, incluye una **novedosa plataforma de seguridad basada en una plataforma de clave pública (PKI)** que permite generar certificados a nombre de los ciudadanos autenticados con usuario y contraseña de los Servicios Públicos de Empleo, para la firma de solicitudes con plenas garantías legales.

Finalmente, redtrabaj@ es **compatible y complementaria con otras aplicaciones en Internet desarrolladas por las Comunidades Autónomas**. Es un instrumento común para la mejora continua de los Servicios Públicos de Empleo en España que mejora la coordinación y facilita la actuación global del conjunto de Administraciones.