

## Tecnimap 2007 - TECNIMAP PREMIOS

<b>Fecha Presentación :</b>	22-OCTUBRE-2007
<b>Nº Candidatura :</b>	TPR-46/2007YN

Entidad	
<b>Entidad :</b> Comunidad de Madrid	<b>Tipo Entidad :</b> Comunidades Autónomas
<b>Centro Directivo :</b> Consejería de Empleo y Mujer (SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO)	
<b>Teléfono :</b> 915802908	<b>CIF :</b> Q2801221-I

### Datos Evaluación

#### Nombre de la iniciativa o proyecto

Información y servicios electrónicos para gestión de empleo en la Comunidad de Madrid

#### Antecedentes del proyecto

Dentro de las competencias asumidas por la Comunidad de Madrid en el proceso continuo de transferencias desde la Administración Central a la Administración Autonómica Madrileña, se encuentran las relativas a Empleo, las cuales se desarrollan por la Consejería de Empleo y Mujer y en especial por el Servicio Regional de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Esta Consejería desarrolla y coordina la ejecución de las políticas públicas en materia de trabajo, incluyendo la promoción y formación para el empleo, diseña y planifica las políticas encaminadas al pleno empleo y promueve la innovación y la adaptación laboral a la sociedad de la información, entre otras competencias.

Por su lado, el Servicio Regional de Empleo es un servicio público que tiene como finalidad la realización de actividades de formación y promoción del empleo, intermediación y orientación laboral, formación continua y promoción del autoempleo.

El desarrollo de las actividades y prestación de los servicios relacionados estaba caracterizado por:

1. Un elevado número de agentes (internos y externos a la Comunidad de Madrid) implicados en la prestación de dichos servicios y con un importante grado de dispersión de información y solape de actividades (información, formación, orientación, asesoramiento, intermediación, etc.): Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid, Unidades Administrativas de la Consejería y del Servicio Regional de Empleo, Entidades Colaboradoras, Empresas de Formación, Fundación Tripartita, etc. Esta situación dificulta la identificación y el acceso a los mismos por parte de los usuarios finales.
2. La práctica inexistencia de servicios para el empleo basados en la administración electrónica. De forma previa, la Comunidad de Madrid a través de la página web de la Consejería de Empleo y Mujer en [www.madrid.org](http://www.madrid.org) y del Portal del Servicio Regional de Empleo, ha venido informando de sus competencias, funciones y servicios en materia de empleo, basándose en la organización administrativa de estos Organismos; por otra parte, a excepción de la información y la posibilidad de consultar catálogos de formación u ofertas de empleo, los servicios son prestados de manera presencial, exigiendo la personación física del usuario en las correspondientes dependencias.

Ante esta situación, y teniendo en cuenta la posición de la Comunidad de Madrid en el grado de utilización de las tecnologías de la información (grado de penetración de Internet en hogares, centros públicos de acceso, etc.), se decide acometer el desarrollo e implantación del Portal de Empleo de la Comunidad de Madrid, dentro del ámbito de [Madrid.org](http://Madrid.org), de carácter temático, en el que se unifique toda la información y la prestación de servicios en materia de empleo a disposición de los trabajadores, empresas y entidades colaboradoras madrileñas.

Este Portal será el referente único de información, búsqueda, acceso y gestión de los servicios existentes en la Comunidad de Madrid en materia de empleo.

#### Objetivos Específicos

El Portal de Empleo de la Comunidad de Madrid, instrumento centralizador y referente en materia de empleo, se ha diseñado y construido con los siguientes objetivos específicos:

1. Centralizar toda la información de carácter general y de interés en materia de empleo: Buscador, Noticias, Accesos Directos, Mapa de Recursos para el Empleo (georreferenciado).
2. Proporcionar información personalizada sobre los servicios de formación, asesoramiento, orientación e intermediación laboral, y autoempleo, clasificada por diferentes audiencias y, para cada una de ellas, agrupadas por fase o tipología de servicios, de forma que el acceso a la misma sea intuitivo y ágil: trabajadores (desempleados y en activo), empresas y entidades colaboradoras.
3. Permitir el acceso a toda la oferta de empleo actualizada existente, a nivel comunidad, nacional y europeo: oferta gestionada por las Oficinas de Empleo, empleo público, oferta en prensa diaria, red eures, becas finnova, ofertas en internet.
4. Dotar de un área personalizada a los usuarios del Portal, a través del registro previo, en el que quedarán registradas todas sus gestiones y servicios realizados.

5. Incrementar el número de Servicios Telemáticos Interactivos, disponibles a través de Internet. En el momento actual, el Portal cuenta con los siguientes servicios telemáticos, que además de ser accesibles por audiencia y fácilmente identificables a través de la iconografía del Portal, se centralizan en un único punto, de acceso directo, la Oficina Electrónica:

Trabajadores (desempleados y en activo): Alta en Oficina Electrónica; Herramienta interactiva Opem: Orientación personalizada para el empleo; servicio de acceso, búsqueda multicriterio y preinscripción online a los cursos ofertados para el trabajador desempleado; servicio de acceso y búsqueda multicriterio de ofertas de empleo gestionadas por la CM; servicio de acceso y búsqueda multicriterio de cursos ofertados para el trabajador en activo; servicios de demanda para el empleo: solicitud online de informes, renovación online de la demanda de empleo, consulta online de la demanda de empleo y solicitud de duplicado de los datos de demanda de empleo; Carpeta del Trabajador: carpeta virtual de acceso privado, en la que queda registrada la gestión de los usuarios con el portal. Empresas: Alta en Oficina Electrónica; envío telemático de ofertas de empleo; Contrat@: servicio de comunicación online de contratos realizados al servicio público de empleo. Este objetivo es continuista y, en el corto plazo se incrementarán notablemente la oferta de servicios disponibles en el Portal, para las diferentes audiencias, incluyendo, entre otros: solicitud y agendado online de citas para servicios de orientación e intermediación (entrevistas), alta y gestión de currícula y vinculación a ofertas de empleo, registro de resultados de la orientación e intermediación, etc.

#### Recursos empleados

En el proyecto ha participado un número importante de personal de la CM, que ha desempeñado diferentes roles atendiendo a la tipología de proyecto (desarrollo a medida basado en los estándares tecnológicos y de imagen gráfica establecidos por la CM para el desarrollo de Portales Web), y las diferentes fases (diseño, construcción e implantación). Hay 2 grandes grupos, que han participado a

## Tecnimap 2007 - TECNIMAP PREMIOS

<b>Fecha Presentación :</b>	22-OCTUBRE-2007
<b>Nº Candidatura :</b>	TPR-46/2007YN

lo largo de los 9 meses de duración del proyecto:

**Recursos funcionales:** equipos de trabajo constituidos por personal de la Consejería de Empleo y Mujer y del Servicio Regional de Empleo que, a través de una dedicación puntual, han participado en reuniones de trabajo para la definición de los requisitos, información y servicios del Portal. Se han constituido equipos de trabajo, específicos para cada tipología de servicio (oficinas de empleo, orientación, intermediación). Su rol principal se ha centrado en: definición de contenidos y servicios a implantar, así como validación del formato y estilo del Portal vía el prototipo generado; realización y aprobación de las pruebas de aceptación funcional del sistema; gestión del contenido a publicar en las diferentes fases de implantación. Previamente a la puesta en producción del Portal son responsables de la validación de los contenidos y servicios a implantar. En total, en el conjunto del proyecto, han participado 10 personas.

**Recursos técnicos:** equipos de trabajo constituidos por personal de diferentes áreas de ICM, que han coordinado los trabajos de desarrollo, pruebas, integración, implantación y pase a producción que han garantizado el cumplimiento de los estándares de calidad, accesibilidad, rendimiento, etc. necesarios para el correcto funcionamiento del mismo. Sus principales actividades han sido: gestión del proyecto y coordinación con los usuarios finales; diseño técnico y funcional, en base a los requisitos definidos (construcción, pruebas unitarias e integrales); supervisión y seguimiento técnico de los productos resultantes del proyecto (documentación y código); coordinación con áreas de ICM, para la transmisión y gestión de consultas y peticiones sobre los estándares de desarrollo a seguir, valoración de alternativas y soluciones, etc.; gestión de las entregas en los diferentes entornos previos al de producción (existen dos grupos diferenciados para la tecnología de Content Server, Fatwire, y para la tecnología en la que se basan los servicios telemáticos, Java); certificación de los productos resultantes, garantizando que cumplen con los estándares de calidad y normas de programación establecidas para cada una de las tecnologías; verificación del rendimiento de los productos resultantes (pruebas de estrés); gestión del pase a producción del Portal. En conjunto, el número estimado de participantes en las diferentes etapas del proyecto, asciende a entre 16 y 18 personas. Puntualmente, se ha implicado a recursos externos, especialistas en diseño gráfico y suministradores de las imágenes.

### Implementación

La implementación del proyecto, desde un punto de vista técnico, se ha desarrollado acorde a los procesos y metodología de trabajo establecida por la CM y que garantizan en todo momento la calidad, fiabilidad y estabilidad del proyecto, y su correcto funcionamiento a pleno rendimiento desde el primer instante. En términos más generales, se han tenido en cuenta los siguientes aspectos a destacar:

1. La metodología de diseño y desarrollo ha sido la tradicional en la implantación de este tipo de proyectos, pero cabe destacar la fuerte orientación al usuario siguiendo los pasos:  
Definición clara de los objetivos, entendiendo a las diferentes audiencias y sus necesidades. Se ha definido el marco de trabajo conceptual para presentar la estructura y servicios del Portal con el conocimiento y la experiencia de la audiencia objetivo. Comunicación del diseño mediante prototipos y establecimiento de flujo de tareas. En esta fase se incluyeron mejoras y se evolucionó funcionalmente los requisitos inicialmente definidos, para adecuarlos lo máximo posible a la realidad de cada servicio. Pruebas en el proceso de diseño. La participación directa del usuario proporcionó la inestimable ayuda de determinar en qué medida el producto se ajustaba a las necesidades y a las expectativas creadas. Esta fase no se trata de evaluar la eficiencia de las tareas y los posibles errores en el diseño, sino de conocer las percepciones del usuario, su satisfacción, sus preguntas, sus problemas... Cada audiencia es parte integral de la solución, siente el sistema como suyo y participa activamente en la propuesta de mejoras. Las mejoras sugeridas por los equipos de trabajo son incorporadas al Portal. Adicionalmente, se han habilitado herramientas de contacto dentro del propio Portal, mediante las cuales los usuarios del mismo pueden remitir sugerencias y mejoras a los servicios, y solicitar ayuda para encontrar información o solicitar servicios del Portal y, por ende, mejora la usabilidad y navegación.
2. Dentro del Portal se trata de manera diferenciada a cada uno de los perfiles de usuario (audiencias). Se personalizan por tanto los contenidos y servicios a los que cada colectivo accede. La implantación de un sistema de registro de usuario (voluntario) permite un tratamiento personalizado y es un potente motor para generar información estadística de valor que permita orientar mejor los servicios a cada audiencia del Portal. El Portal por tanto, dispone de información y servicios de acceso público, y otros de acceso privado (previo registro).
3. El producto empleado para la gestión de contenidos del Portal Fatwire facilita el mantener el portal vivo y con contenidos actualizados permanentemente. Este gestor de contenidos se ha configurado de forma que el redactor (perteneciente al propio Servicio Regional de Empleo), encuentra ágil y cómoda la vía para presentar y actualizar los contenidos. Se delega la publicación en personas no necesariamente conocedoras de la tecnología pero si expertas en el mundo del empleo. La implementación en este sentido, no limita la evolución de contenidos del Portal que puede hacerse de forma continua, atendiendo a las necesidades que vayan surgiendo.
4. La estructura por audiencias y procesos y fases de los contenidos y servicios, facilita la evolución del Portal, aportándole modularidad y escalabilidad. Cualquier novedad informativa o nuevo servicio será fácilmente ubicado en la estructura del Portal, atendiendo a quién va dirigido y qué objetivo tiene. En la actualidad se trabaja en la implementación de un importante número de nuevos servicios.
5. La implementación del Portal contempla la integración con otros sistemas de back office ya existentes (formación, ofertas de empleo) y otros sistemas externos (Servicio Público de Empleo Estatal, Fundación Tripartita, oferta de prensa diaria) compartiendo información y, por tanto, evitando la duplicidad e incongruencia de datos.

### Resultados

El principal resultado es el Portal del Empleo de la CM, accesible desde el portal corporativo de la CM [www.madrid.org](http://www.madrid.org), a disposición de todos los ciudadanos. La versión actual cuenta con los siguientes contenidos y servicios, clasificados por audiencias (Trabajadores, Empresas y Entidades Colaboradoras) y Oficina Electrónica; los más importantes son accesibles directamente desde la home:

Trabajadores (desempleados y en activo):

Cómo empezar: información sobre cómo acceder a los servicios de empleo, inscripción en Oficinas de Empleo, Ayudas al trabajador y servicios online de la demanda de empleo.

Te orientamos: información sobre orientación para el empleo, programas, servicios y herramientas telemáticas.

Te formamos: información sobre el Plan de Formación para el Empleo, acceso a catálogos de cursos para trabajadores desempleados, centros de formación para el empleo, oferta formativa en municipios de la región, planes de formación y oferta de cursos para trabajadores ocupados y oferta de formación en alternancia.

Encuentra tu empleo: acceso a todas las ofertas de empleo (a nivel nacional) gestionadas por las Oficinas de Empleo, oferta de empleo público, trabajo en Europa (red eures), ofertas de empleo en prensa diaria, empleo en Internet, becas finnova y autoempleo.

Empresas

Busco trabajador@s: solicitud de candidatos para una oferta de empleo, y envío telemático de ofertas de empleo.

Contratación de trabajadores: información sobre modalidades de los contratos de trabajo, contratación de discapacitados y contratación de extranjeros.

## Tecnimap 2007 - TECNIMAP PREMIOS

<b>Fecha Presentación :</b>	22-OCTUBRE-2007
<b>Nº Candidatura :</b>	TPR-46/2007YN

Gestión de contratos de trabajo: información sobre tramitación y registro de la contratación laboral, comunicación online de contratos a través de Contrat@ al INEM, e información sobre ayudas e incentivos para la contratación laboral.  
Ayudas y subvenciones: ayudas a la formación con compromiso de contratación, ayudas de fomento de economía social e información general sobre las convocatorias de subvenciones a empresas en materia de empleo.

Entidades colaboradoras

Orientación e Intermediación: información sobre entidades OPEA, entidades promotoras de la Orientación e integración laboral para inmigrantes, Centros de Apoyo a la Intermediación Laboral y Centros Integrados de Empleo.

Centros Colaboradores: información del proceso de homologación de centros, programación de los mismos, gestión y seguimiento de los cursos, gestión económica y prácticas no laborales que ofertan.

Empresas Formadoras: programación sectorial, territorial y convenios de colaboración vigentes.

Expertos docentes: cómo convertirse en un experto docente, solicitud de fichero de expertos, especialidades por centro, incluyendo aquellas suspendidas temporalmente.

Programas de Formación y Empleo: entidades promotoras de Escuelas Taller y Casas de Oficio, y entidades promotoras de Talleres de Empleo.

Formación Continua: contratos programa y acciones complementarias.

Oficina Electrónica: Centraliza los servicios telemáticos disponibles del Portal y permite el registro como usuario y la posterior identificación del mismo. Por audiencias, los servicios disponibles son:

TRABAJADORES (desempleados y en activo): Herramienta interactiva Opem: Orientación personalizada para el empleo; Acceso, búsqueda multicriterio y preinscripción online a los cursos ofertados para el trabajador desempleado; Acceso y búsqueda multicriterio de ofertas de empleo gestionadas por la CM; Acceso y búsqueda multicriterio de cursos ofertados para el trabajador en activo; Servicios de demanda para el empleo; Carpeta del Trabajador: carpeta virtual de acceso privado, en la que queda registrada la gestión de los usuarios con el portal.

EMPRESAS: Envío telemático de ofertas de empleo; Contrat@: comunicación online de contratos realizados al servicio público de empleo.

Adicionalmente, el Portal cuenta con una serie de contenidos comunes a todas las audiencias accesibles desde la home.

### Aspectos de mejora de la comunicación

El impacto del Portal de Empleo en la mejora de la comunicación ciudadano-administración y en el acceso a los servicios públicos es destacable, si se consideran los siguientes aspectos:

1. La información y servicios del Portal (relacionados en apartados anteriores) son accesibles en formato 24x7, es decir todos los días del año y durante las 24 horas del día, para todas las audiencias definidas. De forma previa a la existencia del Portal, la prestación de los servicios era exclusivamente presencial, de lunes a viernes y en los horarios de atención al público establecidos por cada Oficina de Empleo, Centro de Formación o Entidad Colaboradora.
2. La información y servicios, al estar orientados a cada audiencia (trabajadores, empresas y entidades colaboradoras) de forma personalizada, permiten un acceso más rápido e intuitivo a los mismos.
3. El Portal cuenta con herramientas específicas de comunicación del ciudadano con la Administración, como el contáctanos, a través del cual pueden remitirse consultas, sugerencias, etc. a través del correo electrónico. Dispone igualmente de un acceso directo al sistema de sugerencias y reclamaciones de la Comunidad de Madrid. En el corto plazo, se implementará una herramienta de Foro, incrementándose los niveles de comunicación actuales.
4. El Portal ofrece a los usuarios que se registren, la posibilidad de recibir alertas a través de múltiples canales: SMS y correo electrónico, además de correo postal, en relación a diferentes servicios: oferta de cursos, oferta de trabajo, modificaciones, etc.
5. El Portal es accesible, además de por Internet, a través de los Kioscos (puntos de información electrónicos), ubicados en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid. Desde estos Kioscos, los usuarios podrán ser informados de las noticias relevantes que se produzcan tanto en su Oficina correspondiente como fuera de ella. Además, tendrán acceso a distintas páginas relacionadas con empleo (por cuenta ajena o por cuenta propia), y con formación. También tienen la opción de mantener actualizado, imprimir y enviar por email su currículum. Para ello, el Kiosco les ofrece varios tipos de currículum y de cartas de presentación.

### Aspectos de inclusión social

A la hora de desarrollar los contenidos del Portal de Empleo, cobran especial relevancia dentro del mismo, aquellos que están dirigidos a colectivos específicos de especial atención por su situación de exclusión social. Así, en el Portal se han diseñado las siguientes áreas de contenidos dirigidas a estos colectivos, relacionados con los servicios de Orientación e Intermediación Laboral:

1. Programa de Orientación e Información para la Inserción Laboral de Inmigrantes (POPI). El objetivo es favorecer las posibilidades de integración laboral de todas aquellas personas inmigrantes con dificultades para integrarse en el mercado laboral. A través del Portal se accede a información de la relación de entidades colaboradoras que participan este programa y sobre los servicios que incluye: orientación laboral, con asesoramiento personal y talleres de búsqueda activa de empleo; intermediación laboral, con información sobre ofertas de empleo y acompañamiento en la búsqueda de empleo; y asesoramiento para la puesta en marcha de iniciativas empresariales.
2. Centros de Apoyo a la Intermediación Laboral. A través del Portal se ofrecen ayudas a entidades o asociaciones sin ánimo de lucro, que trabajan en la integración laboral de los colectivos de personas más vulnerables en el mercado de trabajo ordinario: personas desempleadas, inscritos en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid, con demanda vigente, que pertenezcan a colectivos que se relacionan a continuación, así como a cualquier colectivo de personas propuestas por la Entidad solicitante y que a criterio del Servicio Regional de Empleo requiera su inclusión en un proceso de inserción para no quedar excluidos del mercado de trabajo: Perceptores de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid o personas que no puedan acceder a la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid por causas justificadas; jóvenes mayores de dieciocho años procedentes de Instituciones de Protección de Menores o programas de integración; personas con problemas de drogadicción o alcoholismo que se encuentren en proceso de rehabilitación e inserción social a través de distintos programas; internos en centros penitenciarios cuya situación penitenciaria les permita acceder a un empleo y ex reclusos que se encuentren en desempleo, provenientes de programas de integración social; inmigrantes cuyas características condicionen su integración laboral; mujeres víctimas de malos tratos procedentes de Centros de Acogida o Programas de Protección; miembros de minorías étnicas cuyas características condicionen su integración social; personas en proceso de inserción a través del Instituto de Realojamiento e Integración Social de la Comunidad de Madrid; personas con discapacidades físicas, sensorial auditiva, sensorial visual, intelectual y mental; personas sin hogar que se encuentren inmersas en programas de integración.

## Tecnimap 2007 - TECNIMAP PREMIOS

<b>Fecha Presentación :</b>	22-OCTUBRE-2007
<b>Nº Candidatura :</b>	TPR-46/2007YN

### Aspectos de transformación del servicio

Si bien, en apartados anteriores, ya se ha destacado el impacto del Portal en términos de comunicación de los ciudadanos con la Administración a través de las nuevas tecnologías, y de la mejora de acceso a los servicios públicos de empleo, es necesario resaltar de nuevo determinados aspectos:

1. Es un punto de acceso único a toda la información y servicios disponibles en materia de empleo gestionada por la CM, frente a la realidad física: múltiples entidades y organizaciones que prestan servicios diferenciados, en diferentes ubicaciones geográficas, horarios de atención o canales de acceso.
2. La organización de la información y servicios es temática vs organizativa. Un usuario no tiene por qué conocer quién presta determinado servicio, para poder acceder al mismo. Así, se independiza además, la estructura del Portal de posibles cambios en la estructura organizativa responsable de la prestación de los servicios. Es el primer Portal de Empleo con este enfoque a nivel nacional.
3. De forma previa a la implantación del Portal, no existían servicios telemáticos en materia de Empleo en la CM; era necesario acudir a las entidades gestoras correspondientes, para acceder a los mismos. Gracias al Portal de Empleo, se ha puesto a disposición de los usuarios del Portal, más de una decena de servicios telemáticos en formato 24x7, que serán complementados en un futuro próximo, con un conjunto importante de nuevas funcionalidades:  
Herramienta interactiva Opem: Orientación personalizada para el empleo. Es una herramienta online que permite realizar una elección meditada de aquellas ocupaciones que se adaptan más a los intereses y características de cada trabajador (desempleado o no), y además las que más oportunidades de empleo ofrecen.  
Acceso, búsqueda multicriterio y preinscripción online a los cursos ofertados para el trabajador desempleado.  
Acceso y búsqueda multicriterio de ofertas de empleo gestionadas por la CM.  
Acceso y búsqueda multicriterio de cursos ofertados para el trabajador en activo.  
Servicio de renovación online de la demanda de empleo.  
Servicio de informes personalizados sobre situación de demanda de empleo.  
Servicio de consulta de la demanda de empleo.  
Servicio de solicitud de duplicados sobre datos de la demanda.  
Carpeta del Trabajador: carpeta virtual de acceso privado, en la que queda registrada la gestión de los usuarios con el portal.  
Servicio de envío telemático de ofertas de empleo por parte de empresas.  
Contrat@: comunicación online de contratos realizados por las empresas al servicio público de empleo.
4. La implementación de servicios telemáticos, contribuye a la eliminación de papel y simplifica el desarrollo de los mismos, ahorrando tiempo a los usuarios: todas las gestiones se realizan remotamente, evitando totalmente los desplazamientos. De igual forma, las comunicaciones sobre novedades, modificaciones, alertas, son realizadas a través de correo electrónico o mensajes sms, evitando la comunicación postal.
5. La integración directa de los servicios del Portal con los sistemas de back office existentes en la actualidad y que dan soporte a la gestión de la formación, de las ofertas de empleo, de la orientación, etc., simplifica el trabajo de los correspondientes gestores, al minimizar la ejecución manual de determinadas actividades.
6. La puesta en marcha del Portal, como canal complementario al presencial y telefónico, redundará en la optimización de los recursos dirigidos a la atención presencial, al balancearse la afluencia a dichos servicios, permitiendo realizar una atención personalizada de mayor valor añadido.
7. El Portal facilita la comunicación masiva con sus usuarios, con un mínimo coste y esfuerzo. Por ejemplo, envío de comunicaciones, novedades, etc. a través de correo electrónico o SMS, de forma automática y con la frecuencia que se desee.

### Aspectos de usabilidad, accesibilidad

Los contenidos y servicios del Portal de Empleo ha sido desarrollado bajo directrices de usabilidad y están orientadas a:

1. Garantizar la mayor eficiencia y productividad para el usuario:  
La organización de los contenidos y servicios por audiencias (trabajadores, empresas y entidades colaboradoras) y, a su vez, por grupos de servicios, facilita la navegación y acceso de un modo intuitivo y ágil a los servicios deseados.  
Desde la home se accede a los contenidos y servicios más destacados por su importancia y nivel de utilización.  
La estructura de navegación, así como determinados contenidos y servicios comunes son homogéneos con el portal corporativo [www.madrid.org](http://www.madrid.org), y con otros portales sectoriales de la Comunidad de Madrid, lo que facilita su utilización: buscador google, noticias, accesos directos, sugerencias y reclamaciones, contacto, SITUA (Mapa de Recursos Georreferenciado), mapa web, etc.
2. Garantizar un tiempo mínimo de aprendizaje posibilitando la opción de poder ser utilizado desde el primer momento mediante:  
Una aplicación consistente y estable.  
Asociar significados de los botones con los comandos que ejecutan, potenciando la iconografía como identificador de servicios.  
Proteger el trabajo de los usuarios asegurando que nunca pierden su trabajo como consecuencia de un error.  
Las herramientas se han construido a partir de los conocimientos adquiridos de forma previa al desarrollo, lo que provoca que el aprendizaje en el uso del Portal resulte más sencillo (p.e. los formularios a cumplimentar son los mismos que se utilizan en las Oficinas de Empleo).  
El sistema responde de forma apropiada a las acciones del usuario de una manera concisa y clara y siempre en el momento de ejecutar las acciones.  
Un entorno agradable que contribuya al entendimiento por parte del usuario de la información presentada.  
Un interfaz sencillo, con una rigurosa metodología de diseño y estructura de 3 niveles.  
El Portal de Empleo cumple además, con las directrices de accesibilidad establecidas para todos los portales de la Administración Regional. Así, tiene entre sus objetivos la plena accesibilidad de sus contenidos a personas con discapacidad o de edad avanzada, de conformidad con lo dispuesto para los sitios web de las Administraciones Públicas por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico. A tal efecto, las directrices de accesibilidad son las siguientes:  
1. Cumplimiento de las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel A.  
2. Verificación del cumplimiento de las directrices citadas a través del Test de Accesibilidad Web (TAW).  
3. Auditoría del cumplimiento de las normas por terceros independientes.  
En relación con los canales de comunicación, el Portal utiliza los siguientes canales: Internet, SMS, correo electrónico y correo postal. Los usuarios del Portal pueden elegir el/los canal/es a través de los cuales quieren recibir diferentes comunicaciones y notificaciones. Para ello, en el momento de registrarse podrán seleccionar tanto el canal, como el asunto o materia del que quiere ser informado (formación, empleo, etc.). Podrá actualizar y modificar dicha elección en cualquier momento.  
El Portal dispone además de una herramienta de correo web (contáctanos), de acceso libre, que facilita a los usuarios la remisión de consultas, sugerencias, mejoras, etc., desde el propio Portal.  
Si bien en la versión actual el Portal de Empleo, los contenidos y servicios están únicamente en castellano, se está trabajando en su adaptación a multidioma con el objeto de incluir al menos otros dos idiomas alternativos.

## Tecnimap 2007 - TECNIMAP PREMIOS

<b>Fecha Presentación :</b>	22-OCTUBRE-2007
<b>Nº Candidatura :</b>	TPR-46/2007YN

### Aspectos de confianza,seguriada y uso del edni

En materia de confianza de utilización el Portal de Empleo, es preciso destacar que sigue las directrices establecidas por la Comunidad de Madrid en materia de confidencialidad y seguridad de la información:

1. El tratamiento de los datos de carácter personal que se realice a través del Portal esta sujeto a lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como por la Ley 8/2001, de Protección de Datos de Carácter Personal de la Comunidad de Madrid y demás normativa de aplicación. Los datos que se recojan se trasladarán informáticamente o se archivarán con el consentimiento del ciudadano, quién tiene derecho a decidir quién puede tener sus datos, para qué los usa, solicitar que los mismos sean exactos y que se utilicen para el fin que se recogen, con las excepciones contempladas en la legislación vigente.
2. Al usuario se le solicita exclusivamente los datos estrictamente imprescindibles para poder proporcionarle los servicios del portal.
3. Cuando se de alta en servicios de recepción de información por email o sms, los mensajes que recibirá serán exclusivamente referidos al tema elegido y no a ningún otro tema.
4. Se obtendrá automáticamente el mínimo de información técnica imprescindible para proporcionar un buen servicio (tipo de navegador y versión), con el objetivo de seleccionar la hoja de estilo más adecuada y que la visualización del portal sea correcta, así como el idioma y el juego de caracteres de su navegador
5. La utilización de cookies de visita se realiza con objeto exclusivamente estadístico (en concreto, conocer el número de visitantes únicos que tiene el portal), y que no almacenan más información que un número de 128 bits generado aleatoriamente. Si el usuario del Portal no desea aceptar la grabación de la cookie en su ordenador, podrá navegar por el portal sin ningún tipo de restricción. Por otra parte, el acceso a servicios telemáticos incluidos en el módulo de Oficina de Empleo Electrónica, siempre se realizará previo login y password individual de cada usuario, obtenidos en el momento de registro como usuario del Portal. El acceso a servicios externos desde el Portal, como los relativos a demanda de empleo proporcionados por el Servicio Público de Empleo Estatal, exigirá, además de previo registro como usuario del Portal, el suministrar una serie de datos de contraste, conocidos únicamente por cada usuario.

### Aspectos de difusión del servicio

La puesta en producción del Portal se realizó a través de una presentación pública a medios de comunicación realizada por la Consejera de Empleo y Mujer, el 11/09/2007. En dicho acto, se proyectó un video de presentación del Portal y se ejecutó una navegación explicativa.

El 15/09/2007 se emitió a través de Telemadrid, una entrevista a la Consejera de Empleo y Mujer, Paloma Agrados, en la que presentaba y exponía los objetivos y beneficios del nuevo Portal de Empleo de la CM.

En paralelo, en el portal corporativo de la CM, [www.madrid.org](http://www.madrid.org), se publicó la noticia correspondiente al lanzamiento del Portal de Empleo, habilitándose adicionalmente un banner destacado de acceso directo desde la home.

Igualmente, desde el anterior Portal del Servicio Regional de Empleo y, hasta el momento de su deshabilitación (tras superarse el periodo de convivencia establecido), se ha generado un enlace directo al nuevo Portal. Una vez deshabilitado, se producirá un redireccionamiento directo de la url anterior a la nueva.

Por otra parte, el Portal de Empleo ha sido habilitado en los kioscos de autoservicio ubicados en las Oficinas de Empleo de la CM. En este sentido, se ha realizado un plan de comunicación interno dirigido al personal de las Oficinas de Empleo sobre su estructura, contenidos y servicios.

En el momento actual, se están ejecutando acciones de comunicación a usuarios finales a través de la edición de trípticos informativos de distribución en Oficinas de Empleo, Entidades Colaboradoras y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la CM (PIACs).

Desde el teléfono de información y atención al ciudadano de la CM (012) se atiende a cualquier tipo de consulta o información sobre el nuevo Portal de Empleo.

Grado de Utilización: desde su puesta en producción, si bien el tiempo transcurrido desde entonces es mínimo (2 semanas), se dispone ya de información sobre los datos de utilización del Portal, medido en número de visitas y páginas visitadas.

Periodo de medición: 11/09/2007-25/09/2007. Nº de visitas: 20.161; nº de páginas visitadas: 82.798; páginas vistas/visita: 4,10; pág. visitadas trabajador: 40.236; pág. visitadas empresas: 4.732; pág. visitadas EE.CC.:2.515; Oficina electrónica: 847; Accesos Directos: 3.335.

Por otra parte, se dispone de información sobre grado de utilización del anterior Portal del Servicio Regional de Empleo, que da una idea aproximada del nivel que alcanzará el nuevo Portal, ya que si bien, actualmente se encuentran en un periodo de convivencia temporal, en breve se redireccionará automáticamente a los usuarios de uno a otro. Los últimos datos disponibles (mayo 2007) alcanzan las 511.773 visitas en dicho mes.

Señalar, adicionalmente, y como referente del nivel de utilización que puede llegar a alcanzar, un conjunto de datos sobre usuarios potenciales de la Comunidad de Madrid, a los que se dirige la información y servicios del Portal de Empleo (septiembre 2007): usuarios potenciales trabajadores: 3.361.896, de los que 333.496 son desempleados y 3.028.400 son ocupados; usuarios potenciales centro colaboradores: aproximadamente 1.000 usuarios, incluyendo centros de formación, ayuntamientos, corporaciones locales, entidades OPEA, CAI, etc.; usuarios potenciales empresas: 30.000 aproximadamente; usuarios potenciales Gestores de Oficinas de Empleo: 640.

Otros datos de interés, se refiere a los servicios de formación ofertados y, que serán accesibles a través del Portal de Empleo: 7.100 cursos y 125.000 plazas de cursos Formación Continua (trabajadores en activo) y 5.500 cursos y 85.000 plazas de cursos de Formación para el Empleo (trabajadores desempleados).

### Aspectos de incremento de la participación ciudadana

El Portal de Empleo, en su versión actual, facilita la participación ciudadana, a través de los diferentes medios habilitados a tal efecto:

1. Contáctanos: acceso directo al servicio del correo web del Portal, en el que podrá enviar cualquier tipo de consulta, petición de información, sugerencias o mejoras a los servicios del Portal para su atención. Dichas consultas serán contestadas a través de correo electrónico.
2. Acceso directo al Sistema de Sugerencias y Quejas de la Comunidad de Madrid, en el que el usuario podrá además de remitir su sugerencia o queja a través de un formulario online predefinido, cumplimentar un cuestionario de valoración del Portal, indicando su satisfacción sobre diferentes aspectos (diseño, facilidad de navegación, tiempo de carga, visibilidad de contenidos, adecuación a necesidades, etc.).

En la evolución del Portal a corto plazo, se ha planificado la incorporación de una herramienta de Foro, a través del cuál, los diferentes colectivos de usuarios, podrán realizar consultas, manifestar opiniones y sugerencias, compartir información, etc. Se tratará, en principio, de un foro público, a modo de pregunta/respuestas, sin gestión de moderador adicional.

## Tecnimap 2007 - TECNIMAP PREMIOS

<b>Fecha Presentación :</b>	22-OCTUBRE-2007
<b>Nº Candidatura :</b>	TPR-46/2007YN

### Lecciones aprendidas y conclusiones

Tras la puesta en producción del Portal y haciendo una revisión del desarrollo del proyecto, se pueden objetivar un conjunto de lecciones aprendidas, cuya consideración en otros proyectos similares o bien en la propia evolución del Portal permitirán eficientar y optimizar los esfuerzos y recursos dedicados, así como garantizar el éxito del proyecto:

1. El proyecto ha de ser liderado o patrocinado por una figura relevante, que genere confianza en los diferentes agentes implicados (con intereses diferentes) y favorezca su colaboración para la consecución de los fines últimos del mismo. En este caso, la implicación del máximo responsable del Servicio Regional de Empleo, así como de los responsables de sus Áreas principales (Empleo, Formación, Emprendedores e IRCUAL), ha sido un factor clave.

2. El planteamiento de un portal temático, con una estructura de contenidos y navegación basada en audiencias y procesos, permite integrar en un único punto, con unos adecuados niveles de usabilidad y accesibilidad, información y servicios dirigidos a audiencias muy diferentes, con distintos intereses.

3. La participación en la definición de requisitos del Portal de los profesionales implicados directamente en la gestión de los servicios públicos de empleo, es imprescindible para garantizar la adecuación de su estructura, contenidos y servicios, a los objetivos y prioridades existentes en materia de empleo, y las necesidades de los usuarios finales de los mismos.

4. Se debe contar con la aportación de metodología y herramientas de gestión para todos los actores que intervienen en el proyecto, reduciendo con ello los riesgos. ICM ha desempeñado un rol destacado al establecer:

Los estándares de los entornos tecnológicos utilizados en el desarrollo del Portal, tanto en relación con el gestor de contenidos, como con la construcción de los servicios telemáticos de empleo.

El establecimiento de una metodología propia (basada en Métrica 3), en la que se detalla para cada fase del proyecto, el conjunto de actividades a realizar, y los resultados a obtener como mínimo.

El establecimiento de un sistema de control y seguimiento de proyecto, con una doble vertiente: por una parte, para verificar el grado de cumplimiento del plan del proyecto, y el seguimiento de los estándares establecidos; por otro, para contrastar el grado de adecuación de los resultados parciales y finales, a los requisitos y necesidades establecidos por los usuarios finales.

5. El esfuerzo y los recursos deben estar orientados hacia los objetivos realmente importantes, lo que permitirá optimizar la ejecución del proyecto.

6. El planteamiento inicial del Portal, debe basarse en las siguientes premisas de partida: el Portal es una herramienta dinámica, en continua evolución, evitando así su degradación y obsolescencia; para ello, su construcción se ha basado en un desarrollo modular que permitirá madurar los requerimientos iniciales y ampliar la actual oferta de contenidos y servicios.

7. La solución tecnológica utilizada debe ser robusta, escalable y capaz de garantizar la integridad de la información. De nuevo, ICM ha jugado un papel destacable, al verificar y validar desde el inicio del proyecto la solución tecnológica utilizada.

8. La construcción del Portal, ha de estar orientada desde el primer momento a minimizar el coste futuro del mantenimiento y la evolución del sistema, así como a minimizar el impacto sobre los usuarios. Para garantizar que los contenidos estén actualizados se ha contado con un diseño simplificado y fácil de administrar.

9. La difusión del Portal, una vez en producción, es tan importante como todos los trabajos previos; un adecuado plan de comunicación y divulgación, garantizará la llegada a los destinatarios finales de sus servicios.

10. El sistema deberá contribuir a la adaptabilidad y flexibilidad al cambio de la organización, permitiendo una organización ágil y con capacidad de anticipación ante cambios potenciales.

### Referencias y enlaces

[http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=Empleo%2FPPage%2FEMPL\\_Home&language=es](http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=Empleo%2FPPage%2FEMPL_Home&language=es)

### Información complementaria

### Responsables Proyecto

**Apellido 1 :** García

**Apellido 2 :** Ceva

**Nombre :** Arturo

**Nif :** 02604358E

**Telefono :** 915802908

**EMAIL :** arturo.garcia@madrid.org

**Puesto Trabajo :** DIRECTOR DEL ÁREA DE FORMACIÓN DEL SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO **Información SMS :** NO

### Personas que han intervenido en el proyecto

ARTURO GARCÍA CEVA  
 FERNANDO CÁMARA GASANZ  
 LAURA MARTÍN MARTÍN  
 RICARDO MAYOR GARCIA  
 JOSÉ MARTOS PÉREZ  
 NURIA JURSCHIK LUCENA  
 JESUS JOSÉ FERNÁNDEZ LÓPEZ  
 CARMEN ESPADAS CESTERO  
 Mª LUISA ESPALLARGAS MOYA  
 VICENTE MEDINA PEÑUELA  
 MIGUEL ANGEL HEREDIA CANTO  
 JUAN ANTONIO ORTIZ LOPEZ  
 JUAN IGNACIO COSTERO SANCHEZ  
 EMPRESA EVERIS

### Observaciones



Tecnimap 2007 - TECNIMAP PREMIOS

<b>Fecha Presentación :</b>	22-OCTUBRE-2007
<b>Nº Candidatura :</b>	TPR-46/2007YN

---

---