

## redtrabaj@: La nueva web de los Servicios Públicos de Empleo Ministerio de Trabajo e Inmigración.

### DATOS GENERALES

#### Antecedentes del servicio

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 específicos

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.

#### Recursos empleados

Redtrabaj@ está empleando recursos propios del SPEE, tanto en los servicios centrales del mismo, como en las distintas direcciones provinciales, el nivel de implicación y dedicación viene determinado por el rol de cada persona. Así mismo, se están utilizando recursos de diversas empresas como Indra, Accenture, SIA, Next, Everis, Software AG, etc.

Los equipos están compuestos por:

- Secretaría General de Empleo
- Dirección General del SPEE
- Dirección técnica del Proyecto
- Oficina Técnica de Proyectos
- Dirección de comunicación
- Oficina de Calidad
- Equipo de Seguridad
- Equipo de desarrollo de prestaciones
- Equipo de desarrollo de políticas activas
- Arquitectura tecnológica
- Producción
- CAU

## Implementación

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.

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

- Microsoft Dynamics CRM: Herramienta de gestión de clientes que permite entre otras cosas el punto de encuentro entre empresas y ciudadanos.
- Gestión dinámica de contenidos para que cada Comunidad Autónoma adherida al proyecto pueda 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.
- Plataforma de envío de SMS: Plataforma para la comunicación con el ciudadano a través de mensajería corta.
- Plataforma de Streaming: Plataforma para la gestión y publicación de vídeos en la red.

Para la implementación de los proyectos se han utilizado los estándares de desarrollo actuales: Java J2EE, Spring, Hibernate. Todo esto apoyado en una arquitectura propia de la casa. El transaccional se apoya en tecnología Host/Adabas.

## Resultados

Con el objetivo de conseguir 100% de los reconocimientos en la actualidad ya es posible reconocer el 28% de las prestaciones por desempleo. A finales de 2010 se prevé completar el soporte para el reconocimiento del 90% de las prestaciones.

En ofertas de empleo aún queda mucho trabajo por realizar, y se está creciendo a un ritmo aproximado 20-25% mensual. Con más de 5.500 ofertas publicadas en el portal actualmente.

En cuanto a visitas, con 75 millones de páginas visitas se puede afirmar que es uno de los portales más visitados de la administración.

## Lecciones aprendidas y conclusiones

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.

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.

## Referencias y enlaces

Dirección en Internet: [www.redtrabaja.es](http://www.redtrabaja.es)

Actividades promocionales:

- Difusión en todos los servicios públicos de empleo autonómicos.
- Difusión para CEOE y sindicatos.
- Difusión para asociaciones de ámbito local.
- Participación en Aula 2010,
- Participación en MiEmpresa 2010
- Colaboración con otros organismos dependientes de la Secretaría de estado para el empleo para la difusión en colegios profesionales, que colaboran en materias laborales como son los colegios de graduados sociales.

Premios recibidos

- Premio ASLAN 2010 en categoría de Administración General del Estado.

## Documentación complementaria

Redtrabaj@ es una Web pensada en llegar al mayor número de ciudadanos. Es por eso y apoyándose en las nuevas tecnologías se han creado cerca de 100 vídeos que buscan apoyar a ciudadanos y empresas en la búsqueda de trabajo, a redactar curriculums, a ser emprendedores, a prepararse para una entrevista, a crear un plan de negocio, etc.

Además, Redtrabaj@ es una Web ampliamente compatible y complementaria con el conjunto de estos portales de empleo de las Comunidades Autónomas. Cada CCAA puede elegir el grado de vinculación con redtrabaj@ que mejor se adapte a su modelo de gestión y de relación con la ciudadanía.

Todos los servicios relacionados con el empleo aparecen en redtrabaj@ bajo el logo y la estética proporcionados por la Comunidad Autónoma en que se encuentre el usuario, a cuya personalización se accede en el botón "Comunidad Autónoma" de la página principal. La Comunidad Autónoma puede optar, si así lo desea, por ofrecer en redtrabaj@ todos los trámites relacionados con la demanda de empleo.

En este momento, el Servicio Público de Empleo Estatal trabaja intensamente con todas las CCAA para profundizar en el modelo de relación e integración que mejor se adapte a las características de cada territorio.

## DATOS ESPECÍFICOS

### Características que contribuyen a la confianza en el servicio

La web redtrabaj@ ofrece confianza al ciudadano siendo segura y accesible.

- Seguridad. 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.

- Accesibilidad. 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.

### Características que contribuyen a la seguridad del servicio

La seguridad del servicio está basada en tres líneas de actuación:

- Sistema de identificación y control de acceso a la Web redtrabaj@ que permite la autenticación del usuario de forma centralizada contemplando los distintos tipos de credenciales soportados: DNle, certificados digitales emitidos por autoridad de certificación reconocida, usuario y contraseña entregados en el registro realizado en las oficinas de forma presencial. Se consigue al propio tiempo la externalización de la seguridad de las aplicaciones mediante la integración con este sistema liberándolas así de todos los desarrollos propietarios de seguridad.

- Sistema de certificado digital, exclusivo para firma de documentos, con almacenamiento blindado y código de confirmación de uso:

Para aquellos usuarios que se identifican con usuario/contraseña en la Web redtrabaj@, situación contemplada en la disposición primera del artículo 16 de la Ley 11/2007, es necesario garantizar, de acuerdo a lo establecido en la disposición segunda de dicho artículo, la integridad y no repudio por ambas partes de los documentos electrónicos.

Para ello, se propone la utilización de un sistema de emisión de certificados digitales

exclusivos para firma de documentos electrónicos con almacenamiento en caja fuerte virtual que permite el acceso del usuario al mismo en movilidad sin estar sujeto a su instalación en un equipo concreto.

Como complemento a dicho sistema se utiliza un sistema de segundo factor de autenticación consistente en el envío de un código de confirmación de la operación de firma del documento a través de SMS al teléfono móvil del ciudadano.

- Sistema de custodia de documentos electrónicos: Los documentos electrónicos requieren, del mismo modo que los generados en papel, de una protección y garantía de validez futura. La posibilidad de permitir a los ciudadanos la realización de trámites administrativos a través de redtrabaj@ utilizando firma electrónica, conlleva implantar una solución de custodia de documentos electrónicos que permita fundamentalmente garantizar la no modificación del documento electrónico con carácter posterior a su firma y que la firma digital realizada mantenga su inviolabilidad, aun cuando el paso del tiempo y los sucesivos avances tecnológicos en capacidad de procesamiento permitan romper las claves utilizadas a día de hoy en la firma de dicho documento electrónico.

### Aspectos de accesibilidad del servicio

La accesibilidad es uno de los temas mas cuidados en redtrabaj@. Siendo un portal generalista se quiere llegar al 100% de la ciudadanía.

Actualmente el portal cumple al 100% el nivel de accesibilidad "W3C-WAI-A", y cerca del 70% cumple la norma de accesibilidad "W3C-WAI-AA".

Además, para personas con discapacidad auditiva la Web dispone de un sistema de locución automática de todas las páginas en multiidioma, así como subtítulos de los vídeos multimedia.

Asimismo, para aquellos ordenadores que no dispongan de reproductores multimedia avanzados, todos los vídeos están apoyados con mensajes fuerza que garantizan la transmisión del mensaje, aunque el vídeo no pueda ser reproducido.

### Aspectos de usabilidad del servicio

Redtrabaj@ dispone de un amplio abanico de recursos y materiales multimedia, con contenidos de formación e información que facilitan el auto uso para que cada persona pueda construir su propio itinerario de búsqueda de trabajo a la medida de su situación.

El formato en que se ofrecen todas estas opciones es sencillo, claro, intuitivo y fácil de manejar. En cada una de las pantallas, las distintas opciones aparecen en botones grandes, tipo cajero automático, que permiten una rápida identificación de cada una de las opciones. De hecho, esta es una de las señas de identidad, redtrabaj@ está pensado para ser utilizado como un cajero automático. De forma que prácticamente cualquier ciudadano sea capaz de usarlo aunque no tenga conocimientos de Internet.

Además cumple los criterios de accesibilidad AA, lo que posibilita su utilización por parte de personas que tengan reducida su capacidad visual o auditiva.

Para acercar todavía más redtrabaj@ a las personas, las oficinas de los Servicios Públicos de empleo dispondrán de terminales táctiles tipo cajero donde usuarios sin conocimientos informáticos podrán operar directa y fácilmente.

### Características de inclusión del servicio

Tal como se comentaba en el punto anterior, el portal tiene como fundamento el uso de un cajero automático. De esta manera se intenta reducir la brecha digital, y conseguir mayor proximidad al ciudadano.

Además, dentro del buscador de empleo se está trabajando para incorporar a los colectivos de discapacidad para que redtrabaj@ sea su herramienta para acceder al mercado laboral.

### Características de participación ciudadana del servicio

Redtrabaj@ es un portal para el ciudadano. En el portal, los ciudadanos podrán realizar sus trámites de demanda: alta, baja, modificación, etc., sus trámites de prestaciones: reconocimiento de la prestación, consulta, certificados, etc., podrá gestionar su agenda de búsqueda de trabajo, sus diferentes curriculum, sus alertas de trabajo,. Y de cara a la empresa podrá poner ofertas con las que cubrir sus necesidades laborales, presentar documentación de contratos y certificados.

### Datos de utilización del servicio

Después de cuatro meses desde su puesta en funcionamiento, redtrabaj@ tiene unas estadísticas de uso bastante altas. A continuación se muestra un resumen de las mismas:

- 75 millones de páginas visitadas
- 630.000 usuarios registrados
- 140.000 contactos de empresas registrados
- 15.000 reconocimientos realizados
- 5.500 ofertas de trabajo publicadas.

### Datos del grado de satisfacción del servicio

Conscientes de las dificultades del lanzamiento al mercado de un servicio de la complejidad de redtrabaj@, por el momento no se han realizado encuestas de satisfacción sobre el mismo, dado que continuamos incorporando nuevas funcionalidades, nuevas casuísticas de reconocimiento de situaciones laborales y vamos desarrollando herramientas que faciliten a los gestores del Servicio Público su interacción con los usuarios; así como muchos de los informes del CRM que posibiliten la mejora del servicio. En comunidades donde está más extendido el uso de redtrabaj@ como puede ser País Vasco, se está percibiendo una clara mejora en la percepción que las empresas y usuarios tienen del servicio proporcionado por los Servicios Públicos de Empleo. Dado que se ha pasado de una situación reactiva a una situación proactiva en la colaboración; lamentablemente este ejemplo todavía no es extrapolable al resto de comunidades, con las que se están firmando y negociando convenios para difundir y potenciar su uso.

### Características de multiplataforma del servicio

A nivel interno, el servicio está compuesto por una heterogeneidad de plataformas, basada principalmente en la reutilización de los elementos existentes previamente. Así utiliza los entornos Host como núcleo transaccional heredado, acompañado de un CRM para el análisis y explotación adecuados del servicio; todo ello acompañado de servidores de aplicaciones J2EE y base de datos Oracle y rodeado de una plataforma de seguridad innovadora de seguridad basada en tecnología PKI Entrust.

A nivel de accesos, la característica multiplataforma viene dada por la propia Internet. En la actualidad existe la posibilidad de interactuar con la plataforma a través de los navegadores existentes en el mercado, la plataforma también interactúa con sistemas de mensajería SMS, que conforma una pieza adicional en los mecanismos de seguridad e identificación personal.

### **Características de multicanalidad del servicio**

El portal redtrabaj@ ofrece servicios a través de la Web, a través de los cajeros automáticos distribuidos en las oficinas de los servicios públicos de empleo. Ofrece también servicios a través de sms. Y actualmente estamos trabajando para que también sea accesible desde dispositivos móviles.

### **Características de multilingüismo del servicio**

El servicio obedece a su carácter de servicio perteneciente al gobierno de España, y por ello está presente en todas las lenguas oficiales del territorio nacional: Castellano, Catalán, euskera y gallego.

### **Aspectos de reingeniería del servicio**

Redtrabaj@ ha reutilizado servicios ya existentes en otros portales competencia del SPEE como es Sistema Nacional de Empleo para los trámites de demanda. También ha reutilizado componentes del antiguo portal Inem.es trámites de prestaciones, certificados. Se ha reutilizado parte del cálculo de la prestación que ya estaba implementado.

### **Aspectos de simplificación del servicio**

El resumen principal en este punto es que redtrabaj@ tiene como una de sus misiones fundamentales eliminar las conocidas "colas del INEM".  
Por primera vez en la historia de nuestro sistema de protección frente al desempleo, a través de redtrabaj@ el Servicio Público de Empleo Estatal ofrece la posibilidad de solicitar y obtener, así como los trámites de renovación, el reconocimiento de la prestación por desempleo a través de Internet  
Incorpora también un punto de encuentro libre, sencillo y gratuito para ser utilizado por quienes buscan y ofrecen trabajo. Pero este servicio, no es solamente un mostrador de ofertas, sino que pone a disposición de oferentes y demandantes un espacio propio en Internet un buzón con estructura y herramientas para que las empresas puedan utilizarlo en la gestión de sus ofertas, y para que las personas trabajadoras puedan emplearlo como una útil agenda para organizar y hacer seguimiento de sus gestiones para buscar empleo.

### **Aspectos de integración del servicio**

A través de la red SARA el SPEE se ha integrado con la Tesorería General de la Seguridad Social para la obtención de la vida laboral.  
También existe integración con la Dirección General de Policía para obtener datos de identificación.

### **Características de eficacia del servicio**

El reconocimiento en línea de las prestaciones supone una reducción considerable en los tiempos de resolución de expedientes: de varios días a escasos minutos.  
Además que el propio ciudadano pueda reconocerse su prestación sin necesidad de acercarse a su oficina de prestaciones supone una rebaja de la carga administrativa de los

gestores.

El SPEE ha apostado por el autouso de todos sus servicios, superando el mandato de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico el ciudadano tiene acceso a los Servicios Públicos.

#### **Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio**

Para redtrabaj@ el SPEE ha elaborado un plan de monitorización completo de la instalación. A parte de gestionar posibles incidencias, este sistema de monitorización permite medir la capacidad del servicio. redtrabaj@ se ha dimensionado para el uso masivo por parte del ciudadano. Es un sistema completamente escalable, por lo que según aumenten las necesidades de procesamiento aumentará la arquitectura necesaria para soportarlo.

#### **Aspectos de interoperabilidad del servicio**

Muchos de los desarrollos de este sistema de información están realizados bajo el conjunto de protocolos y estándares de "Servicios Web". Estos estándares facilitan la conexión con el servicio, e independizan la tecnología con la que se accede al sistema.

Por tanto, estos servicios pueden ser consumidos desde cualquier otro sistema de información.

#### **Características de neutralidad tecnológica del servicio**

El núcleo de portal está realizado con la tecnología Java/J2EE. Dicha tecnología se podría considerar neutral pues es una tecnología multiplataforma y que puede ser desplegada en diferentes arquitecturas.

#### **Características de arquitecturas abiertas del servicio**

Uno de los pilares del proyecto ha sido el uso de Servicios Web. Con esta tecnología se consigue una arquitectura abierta. Se permite el acceso al servicio desde cualquier lugar remoto y con cualquier tecnología.

#### **Características de reutilización del servicio**

Para la realización del portal se han intentado reutilizar todo los elementos que ya estaban desarrollados. Por tanto, dentro de redtrabaj@ existen modulo de negocio reutilizados del portal Sistema Nacional de Empleo (trámites de demanda) y del antiguo portal de inem.es (trámites de prestaciones).

#### **Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.**

Entre otros:

- Ofrece el reconocimiento de las prestaciones por desempleo on-line por primera vez en Internet.
- Ofrece un punto de encuentro libre, gratuito y sencillo, a disposición de quienes



buscan y ofrecen empleo.

- Incorpora un amplio abanico de recursos multimedia para que cada persona construya su itinerario de búsqueda de empleo a medida.
- Contribuye a la eliminación de la brecha digital.
- Elimina procedimientos rutinarios de gestión, reduciendo el tiempo de atención mecánica e incrementando el tiempo de atención personalizada y de calidad.
- Se convierte a la empresa en un cliente preferente de los servicios públicos de empleo y en consecuencia se proyecta una imagen de estos como herramienta de servicio público.
- Contribuye a garantizar la unidad del mercado laboral en todo el territorio del estado.