



Comunicación

301

HERMES: UNA NUEVA FORMA DE CONCEBIR Y OFRECER SERVICIOS PERSONALIZADOS A EMPRESARIOS Y DEMANDANTES DE EMPLEO DE ANDALUCÍA

Antonio Villanueva Sánchez

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

Manuel Rusillo Padilla

Director Delegación de Sevilla
Ingeniería e Integración Avanzadas (INGENIA) S.A.

Ana Engelhardt Pintado

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

Antonio Vazquez Vicente

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

Palabras clave

SAE, Intermediación Laboral, SICAS, SISPE, INEM, Servicio Público de Empleo, SEPE.

Resumen de su Comunicación

Hermes es un sistema de Intermediación Laboral que da soporte a la gestión de empleo del personal del Servicio Andaluz de Empleo, en las Oficinas y Centros del SAE. Este sistema viene a sustituir a parte de los aplicativos y sistemas que INEM tenía en las Oficinas de Empleo.

El proyecto Hermes del SAE está vinculado históricamente a dos acontecimientos: la transferencia de las Políticas Activas de Empleo (PAEs) a la Comunidad Autónoma de Andalucía, y el nacimiento del proyecto SISPE (Sistemas de Información de los Servicios Públicos de Empleo) en el que han colaborado todas las Comunidades Autónomas (CCAA).

El sistema Hermes se desarrolla en el marco de un proyecto más global, SISPE, que permite la integración de los diferentes Servicios Públicos de Empleo (SEPEs) de las Comunidades Autónomas (SEPE-a) y el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE-e, o antiguo INEM).

HERMES: UNA NUEVA FORMA DE CONCEBIR Y OFRECER SERVICIOS PERSONALIZADOS A EMPRESARIOS Y DEMANDANTES DE EMPLEO DE ANDALUCÍA

1. Concepción y antecedentes de HERMES

Hermes es un sistema de Intermediación Laboral que da soporte a la gestión de empleo del personal del Servicio Andaluz de Empleo, en las Oficinas y Centros del SAE. Este sistema viene a sustituir a parte de los aplicativos y sistemas que INEM tenía en las Oficinas de Empleo.

El proyecto Hermes del SAE está vinculado históricamente a dos acontecimientos: la transferencia de las Políticas Activas de Empleo (PAEs) a la Comunidad Autónoma de Andalucía, y el nacimiento del proyecto SISPE (Sistemas de Información de los Servicios Públicos de Empleo) en el que han colaborado todas las Comunidades Autónomas (CCAA).

Por un lado, la transferencia de las PAEs permite a Andalucía incrementar su capacidad de gestión de empleo en la región, posibilitando que esta gestión de empleo se apoye en un sistema tecnológico y de información como es Hermes.

El sistema Hermes se desarrolla en el marco de un proyecto más global, SISPE, que permite la integración de los diferentes Servicios Públicos de Empleo (SEPEs) de las Comunidades Autónomas (SEPE-a) y el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE-e, o antiguo INEM).

En su momento, cada Comunidad Autónoma tenía la posibilidad de crear un sistema de información propio (Sistema Propio), que contemplara los aspectos comunes en materia de empleo en los que se basa el resto de CCAA y permitiera contemplar en esa gestión aspectos de gestión propios de la Comunidad, completando el modelo común y adaptándolo a la idiosincrasia de cada CA; u optar por un sistema cedido por INEM (Modalidad Cesión de Uso, CEUS).

Hermes constituye la apuesta de Andalucía por disponer de un sistema de gestión propio, dentro del marco del proyecto SISPE, de forma que se integra con el resto de Servicios Públicos de Empleo, compartiendo información, integrándose en procesos de gestión comunes y de ámbito nacional, etc.

SISPE y Hermes, constituyen una decidida apuesta por revolucionar el modelo de gestión de empleo en todo el territorio nacional, y, en particular en el caso de Hermes, en el territorio Andaluz, contribuyendo a personalizar los servicios y atenciones a Demandantes, Empresas y personal del SAE, y a acercar a cada territorio la gestión, y contribuir a un modelo de política integral de empleo.

- El sistema Hermes comienza su andadura el 3 de mayo de 2005, constituyendo actualmente una nueva realidad en la gestión de las políticas de empleo, que contribuye a la creación de las condiciones adecuadas para que el Servicio Público de Empleo Andaluz pueda mejorar en la calidad de los servicios que presta a los usuarios, así como la incorporación del uso de nuevas tecnologías de la Información en su gestión.

2. Modelo de cooperación entre Administraciones Públicas

Hermes como sistema propio, y SISPE como proyecto marco global que integra los diferentes sistemas de cada CA, han supuesto un modelo de colaboración entre Administraciones Públicas sin precedentes en España.

Han sido proyectos paralelos cuyo desarrollo estaba estrechamente vinculado, y durante cinco años en los que se ha estado definiendo el modelo SISPE entre todas las CCAA, se ha trabajado intensamente desde Andalucía en ambos proyectos.

El modelo SISPE, recoge los aspectos comunes de gestión de empleo en todo el territorio nacional y permite la comunicación e integración de todos los Servicios Públicos de Empleo. En su proceso de definición, desarrollo e implantación, las CCAA e INEM han ido conformando equipos de trabajo, coordinación y seguimiento, donde cada Administración estaba representada, para elaborar de forma consensuada un modelo común, que permitiera optar por el desarrollo de un sistema propio, o la cesión de uso del sistema común.

Esta colaboración no ha sido fácil, pero verla con éxito funcionando, hace si cabe más importante el resaltar esta forma de trabajo entre Administraciones Públicas, constituyendo un modelo importante de colaboración a nivel nacional, y, por qué no, fuera de nuestras fronteras.

Cabe resaltar también que actualmente el proyecto continúa evolucionando, con el mismo modelo de colaboración, entre todas las CCAA y el SEPE-e, trabajando en la evolución y mejora del modelo ya concebido, para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

3. Características tecnológicas del proyecto HERMES y SISPE.

Integración y coherencia de la información entre sistemas

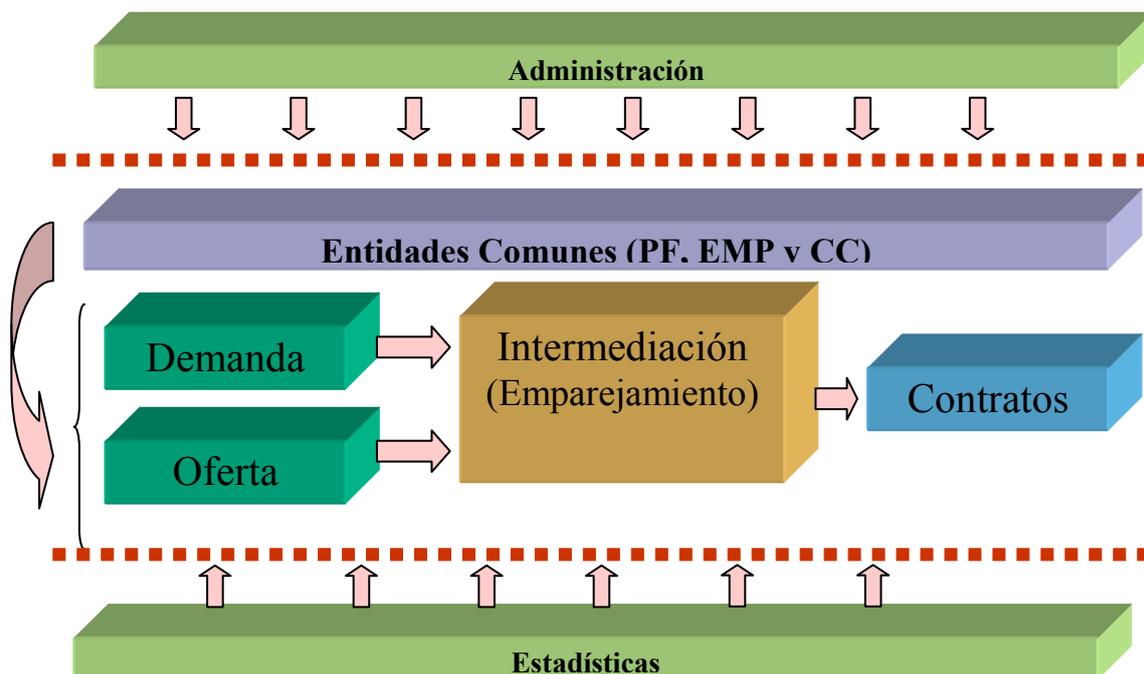
Hermes es un sistema de información que se estructura en tres capas mas una capa transaccional que gestiona las comunicaciones y la integración con el SEPE-e y el resto de SEPE-a. Es una plataforma que se basa en tecnología Web (Apache), J2EE (Servlets, EJBs, JDBC, JNDI, RMI, etc.) y de BBDD (Oracle, MySQL y PostGres).

La plataforma Hermes se estructura en tres capas: una capa de presentación o Front-End Web a donde acceden los usuarios, una capa de Servidores de Aplicación donde reside la lógica de negocio del sistema de Intermediación Laboral (fundamentalmente con tecnología Bea Systems y Tomcat), y una tercera capa de BBDD. A esta estructura hay que añadir capa transaccional que gestiona las comunicaciones y que participa en la gestión distribuida de las diferentes BBDD del resto de Servicios Públicos de Empleo

La tecnología hardware que se emplea es equipamiento Sun Microsystems y con S.O. Sun Solaris y Linux. Este equipamiento se distribuye entre los diferentes dominios y equipos donde residen aplicaciones, BBDD, etc. y, un sistema de almacenamiento SAN de 5 Tb y una librería de backup.

El proyecto Hermes se ha desarrollado en el marco del proyecto SISPE, como se ha comentado anteriormente, y tiene las siguientes características fundamentales y generales, que más adelante se detallarán:

a) Es un sistema que permite gestionar la Demanda de empleo de los ciudadanos, las Ofertas que generan los empresarios y realizar el proceso de emparejamiento o casación de la Oferta y la Demanda, para obtener los candidatos que se ajustan a una Oferta de empleo, y poder contactar con ellos, comprobar su disponibilidad para el empleo y enviarlos a los Empresarios y Empleadores para una entrevista, etc.



b) Detrás de esta actividad genérica, hay multitud de procesos y consideraciones, que son necesarios para que esta gestión sea completa. Así, por ejemplo, una de las características principales de este sistema es que existe la misma información común en las diferentes BBDD (en los diferentes SEPEs) que así ha definido el proyecto SISPE.

De esta forma, cada vez que un gestor de la CA modifica una Demanda de empleo, o registra una Oferta, etc., esta misma información (la parte común a todos los SEPEs) viaja por las comunicaciones y se almacena, en tiempo real la mayoría de las veces, en la BBDD del SEPE-e, y viceversa, estableciéndose un sistema de copias maestras y esclavas de la información en ambos sistemas, que marca la validez de una información ante una no sincronización o incoherencia de datos.

Igualmente, además de la información común, existe otra información propia de cada sistema, que solo reside en éste, y no es enviada a ningún sistema, sino que reside solo en el autonómico.

Esta información propia es la que da sentido en el sistema a incorporar aspectos propios de cada CA en la gestión de empleo, y los sistemas propios de cada CA la gestionan de cara a los usuarios de la aplicación igual que la información común, con la salvedad de que no es objeto de intercambio con otros sistemas.

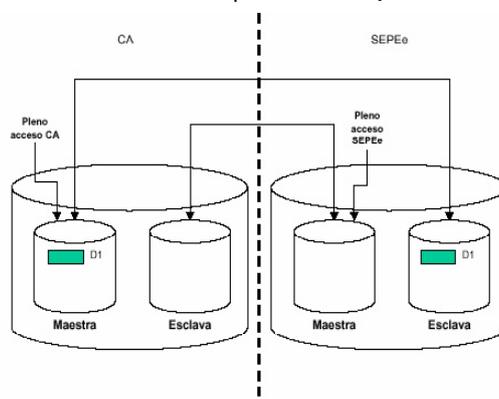
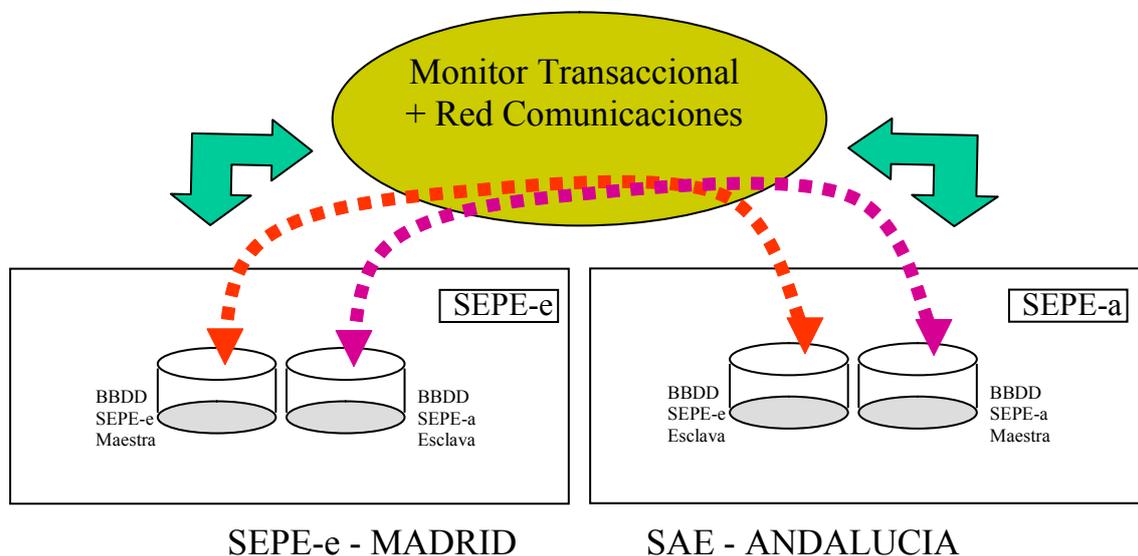


Figura 1 Esquema de Funcionamiento de la estructura de datos SISPE. Copia maestra y copia esclava

La gestión de esta sincronización de las BBDD las realiza la capa transaccional, y es la que se asegura de la integridad y coherencia de la información contenida en las diferentes BBDD, permitiendo que la información en ambas BBDD distribuidas se almacene de forma coherente e íntegra, disponiendo así todos los sistemas de la misma información común.



c) Otras de las consideraciones a resaltar es que el sistema de gestión interacciona, no solo con otros SEPEs, sino con otros Organismos Públicos y Administraciones, otras áreas de empleo diferentes a las de Intermediación Laboral, etc., y que esto se traduce en una serie de procesos que implican comunicaciones desde el SEPE-e a los SEPE-a, para repercutir información necesaria para la gestión de empleo de la Seguridad Social, Prestaciones de Desempleo, Universidades, Ministerios, etc.

Estas comunicaciones dan soporte a una serie de servicios de intercambio de información definidos en el proyecto, y que se apoyan también la capa transaccional, para que se repercuta correctamente la información en los sistemas y de acuerdo con la lógica de negocio establecida para ello.

De esta forma los gestores de empleo de las CCAA disponen de información que complementa a su gestión.

4. Definición del modelo de gestión de empleo de Andalucía: Servicios y ventajas que aporta a empresas y demandantes de empleo.

El Servicio Andaluz de Empleo tiene como objetivo de su política de empleo facilitar soluciones integrales a las necesidades y demandas de ciudadanos y empresas. Con este referente es con el que se ha desarrollado el sistema propio "Hermes", marcando un hito diferencial con el sistema anterior:

- Proporcionando una mayor flexibilidad en la incorporación de datos curriculares de la persona demandante en la aplicación Hermes, facilitando de este modo la intermediación laboral.
- Garantizando una mejor actualización de los datos de la demanda, dando prioridad, a la información procedente de los cruces con Seguridad Social.
- Apostando por la incorporación de nuevas tecnologías en la gestión de las ofertas: difusión de ofertas por internet, envío de CVs por medios telemáticos, gestor de comunicaciones que se encarga de envío de e-mails, cartas, faxes y sms a los clientes y usuarios del sistema...

La aplicación Hermes contribuye a hacer efectivos los principios constitucionales de igualdad de derechos y obligaciones, así como a los pilares que sustentan la Estrategia Europea por el Empleo (Empleabilidad, igualdad de Oportunidades , Espíritu de Empresa y Adaptabilidad):

a) Facilitando la libre circulación de los trabajadores y la movilidad laboral de los demandantes de empleo en todo el territorio nacional.

Con el modelo implantado, por ejemplo, un demandante de empleo de Andalucía podría acceder a ofertas de otros ámbitos geográficos, de la misma forma que un empresario puede publicar una oferta para candidatos de otras regiones. Con esto se fomenta la movilidad e igualdad de oportunidades en todo el territorio nacional.

Además, existen gestiones que estos usuarios (demandantes y empresarios) podrían hacer desde otras regiones, como renovar su demanda, trasladarla a otra Comunidad Autónoma, trasladar Ofertas a otro ámbitos geográficos o centros de gestión del SAE, , etc. Es decir, se ofrece una amplia gama de servicios y posibilidades a Demandantes y Empresarios para cubrir sus necesidades

b) Informando y dando acceso ofertas y demandas disponibles mediante la difusión de las ofertas en medios como Internet, cajeros,...

c) Incrementando la capacidad de cobertura de los puestos de trabajo.
 Mejorando la clasificación de las demandas y la gestión de las ofertas que permitan proporcionar los candidatos más idóneos .

d) Promoviendo la coordinación y cooperación de los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas entre sí y de estos con el Servicio Público de Empleo Estatal a fin de lograr el establecimiento de unas reglas básicas de gestión que garanticen la igualdad de trato y el respeto a la diversidad territorial y a la autonomía de gestión

e) Proporcionando la información útil y necesaria para la gestión y análisis uniformes y coordinados de las actuaciones de las Administraciones Públicas en materia de políticas de empleo.

f) Mejorando la elaboración de las estadísticas relativas a las magnitudes que definen el funcionamiento del mercado de trabajo.

Hermes, es el eje central de los sistemas de los que dispone el Servicio Andaluz de Empleo para la gestión de las Políticas Activas de Empleo, en la medida en que centraliza toda la información válida relativa a los usuarios del servicio público, (personas demandantes y empresarias) y permitirá nutrir, una vez que se hayan implementado los interfaces necesarios para el intercambio de información, a los restantes sistemas de que dispone el SAE.

La relevancia de este proyecto radica en que contribuye a definir una gestión propia en esta materia, estando comunicados e integrados con el resto del territorio nacional y con las ventajas que esto aporta a los usuarios que emplean el sistema. Esto usuarios son los demandantes de empleo, los empresarios y el personal gestor del SAE, fundamentalmente. De hecho, una concepción más avanzada en el SAE de estos usuarios es considerarlos sus "clientes".

5. Hermes núcleo de nuevos servicios para gestores, empresas y ciudadanos

A continuación se describen una serie de sistemas y servicios que se han desarrollado alrededor del siste-

ma Hermes o con necesidad de integración con él, complementando su oferta de servicios a los ciudadanos y empresas, y facilitando las gestiones en algunos casos, y dando un trato más personalizado en otros, pero todo encaminado a incrementar los servicios y la atención a los clientes del SAE, intentando integrar las diferentes herramientas de que se dispone.

Servicios web para demandantes, es un sistema que, en conexión con Hermes (y por tanto con el resto de Servicios Públicos de Empleo), ofrece servicios de renovación de la demanda por Internet, consulta de los datos de los ciudadanos demandantes de empleo, modificación y actualización de su CV e incluso una pre-inscripción de la demanda de empleo en el sistema, y todo sin tener que desplazarse a la Oficina del SAE.

Cajeros biométricos para facilitar gestiones a los ciudadanos (ejemplo: renovación de la demanda). Se trata de sistemas en formato cajero, adaptables ergonómicamente, que permiten mediante el uso de la tecnología de reconocimiento de huella dactilar, hacer gestiones a los demandantes sin que para ello intermedie un gestor del SAE con Hermes, sino que, simplemente identificándose con su huella dactilar, la persona pueda renovar su demanda de empleo.

Integración de los sistemas de formación, Page y Orientación con Hermes, de forma que los servicios de orientación y formación se repercutan automáticamente en la demanda de empleo, completando y actualizando el CV de los demandantes, así como las atenciones recibidas. De esta forma un alumno de formación o un usuario que recibe atención en orientación profesional, actualiza esta información en Hermes si necesita ir a la Oficina del SAE con certificados que tienen que expedirse desde Formación u Orientación Profesional para acreditar esa formación o atenciones. Del sistema Page se obtienen los servicios relacionados con las Escuelas Taller.

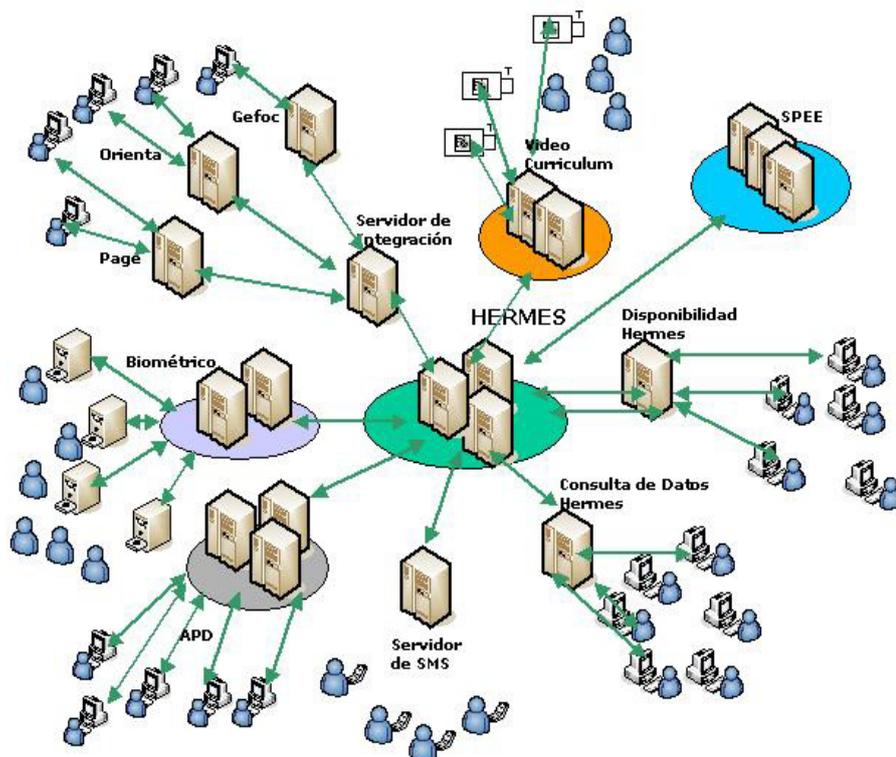
Sistema de envíos SMS, que permita el envío de SMSs a ciudadanos y empresarios para notificarles algo, recordarles algo, solicitar que acudan a una entrevista, comunicarles que se han localizado candidatos para su Oferta, etc. Es decir, esto abre un abanico de posibilidades de comunicación al resto de sistemas del SAE, uno de ellos Hermes.

Consulta de datos Hermes, sistema para consultas especializadas y especiales sobre datos de Hermes, pero sobre una base de datos réplica de la base de datos principal, de esta forma no se compite en recursos con las peticiones transaccionales de los gestores cuando hacen su labor desde las oficinas. Compila información sobre indicadores de gestión interna tanto cuantitativos como cualitativos.

Cabinas Curriculum Vídeo, sistema para almacenar información multimedia de los demandantes (video, sonido, imagen, texto) para completar su información curricular y poner a disposición de los ofertantes vía Internet.

Servicios para empresas:

- **Búsqueda de trabajadores/as:** Herramienta que permite hacer sondeos sobre los perfiles profesionales de aquellas empresas que tengan la necesidad de cubrir uno o más puestos de trabajo, accediendo a los datos profesionales de los candidatos/as y pudiendo realizar una solicitud de tramitación de la oferta al SAE.



Para terminar, mencionar que el modelo de empleo sigue evolucionando y está en constante dinamismo, y que se apoya en esta plataforma tecnológica como es Hermes, entre otras, para evolucionar a un modelo de empleo que permita:

- Personalizar más los servicios a Demandantes, Empresas y el propio personal del SAE
- Integrar los instrumentos ya disponibles y de futura creación para ello.
- Acercar a cada territorio la gestión, permitiendo que el modelo contemple las particularidades de cada territorio, de la política local, etc.

6. Empresas Colaboradoras

En el desarrollo y puesta en funcionamiento de Hermes, la Comunidad Autónoma ha contado con la colaboración de empresas consolidadas en el sector de los Sistemas de Información, tales como STE Consulting, S.A. en lo que respecta al desarrollo de la aplicación, e Ingeniería e Integración Avanzadas (INGENIA) en la entrada en producción y Administración de los Sistemas y como Dirección Facultativa.