



Título: Apoyo al diseño, desarrollo e implementación de una nueva plataforma informática para el Servicio Nacional de Empleo de Honduras

Institución beneficiaria: Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (STSS)

Periodo de desarrollo: Marzo a diciembre de 2021

Justificación:

A fecha de marzo 2020, el Servicio Nacional de Empleo de Honduras (SENAEH), ha logrado mejorar sustantivamente la planificación y ejecución de sus servicios a través de las 15 oficinas instaladas a nivel nacional. En concreto el modelo que se está desarrollando promueve la articulación de acciones con diferentes actores, integrando los servicios de empleo con la formación para el trabajo, alineada con las necesidades de las empresas, los sectores estratégicos definidos a nivel nacional y con las vocaciones productivas de los territorios; prestando los servicios de promoción y formación en la generación de condiciones habilitantes para la empleabilidad y el emprendimiento a través de una sólida y articulada red público privada, con una robusta gobernanza estratégica y operativa.

Los servicios principales ejecutados por el SENAEH son:

- Intermediación laboral;
- Gestión Empresarial;
- Orientación Laboral;
- Derivación Interinstitucional;
- Gestión Territorial;
- Conformación de un servicio de Información empleo Productividad y Seguridad social, a través del Observatorio del Mercado Laboral.

Además, se ha avanzado en el proceso de dinamización de los territorios donde ya se tenían instaladas oficinas, por medio de la creación de 7 mesas territoriales de empleo y elaboración de 7 planes de promoción de empleo e ingresos. También se ha iniciado el proceso de instalación de 8 nuevas mesas territoriales y la elaboración de 8 nuevos planes.

Para la gestión tecnológica de los servicios antes referidos, el SENAEH posee varios módulos que en su mayoría corresponden al sistema EMPLEATE, estas herramientas en su mayoría son utilizadas y operadas por el personal de cada oficina para la creación y administración de registros de acuerdo con la información que se procese en al menos 7 oficinas del total de las 15 instaladas. De igual forma los registros administrativos e indicadores de gestión de cada unidad, aun teniendo algunas herramientas del sistema, se realizan en Excel, teniendo debilidades al momento de generar salidas en cuanto a reportería e informes.

Sobre la infraestructura tecnológica, sus unidades o programas carecen de una herramienta informática funcional y eficiente, que les permita administrar todos sus registros operativos, administrativos y de gestión para una mayor efectividad en sus funciones. La ausencia de estas herramientas informáticas dificulta la tarea de monitoreo y seguimiento, las cuales deben de realizarlas de forma manual en un archivo de Excel, y luego realizar una consolidación para poder cumplir con sus responsabilidades contempladas en el Plan Operativo Anual. De igual forma los expedientes de cada registro se manejan en físico y no existen mecanismos de respaldo, protección y seguridad, por lo cual se exponen a la pérdida o daño de los mismos.



En todas las herramientas informáticas, no existe un protocolo de ingreso de información, y esto ha producido inconsistencia en la base de datos, al no contar con criterios homologados y estandarizados, los usuarios ingresan información de manera errónea.

En general se puede concluir que las herramientas de informática con las que cuenta la Dirección General de Empleo y el SENAEH, tienen una funcionalidad muy limitada, el tiempo de respuesta, la conexión, los procesos de validación, protocolos de seguridad, e ingreso de información, y la redefinición de campos presentan deficiencias notorias.

Algunos de las carencias más importantes son:

- La Plataforma no se ajusta a las modificaciones planteadas por el SENAEH con base al nuevo modelo de servicios. Estas modificaciones contemplan los servicios de Gestión Territorial y Derivación Interinstitucional para los cuales EMPLEATE no fue diseñado. Actualmente las actividades del servicio de Derivación Interinstitucional se manejan de manera muy básica a través de EMPLEATE, mientras que las actividades del servicio de Gestión Territorial no tienen ningún tipo de presencia en la plataforma.
- Necesidad de actualización para los módulos de los servicios tradicionales que comprenden Orientación Laboral, Intermediación Laboral y Gestión Empresarial.
- Interfaz de usuario desactualizada, en comparación con las capacidades tecnológicas actuales a nivel mundial; la interfaz es poco amigable al usuario, poco intuitiva, engorrosa al momento de navegar entre las diferentes pantallas. Asimismo, falta un diseño más llamativo y fresco a la vista del usuario y acorde con el público al que se dirige principalmente.
- Necesidad de diversos ajustes, tanto a la funcionalidad del sistema, como al diseño de la base de datos, eliminación de campos innecesarios en algunas tablas, normalización de tablas de la base de datos, definición de reglas de validación para la información registrada que minimice los riesgos de ingresar información errónea que ensucie la base de datos.
- Necesidad de interconexión con otros sistemas integrados de información externos e internos de la STSS, como el Sistema de Información, Empleo, Productividad y Seguridad Social (SIEPSS).
- Ausencia de un módulo de Gestión del Usuarios/Sistema desde el que se pueda manejar de manera automatizada desde la plataforma las incorporaciones de promotores de empleo que empiezan a laborar con el SENAEH, así como movimientos de personal de una oficina regional a otra y/o desactivaciones de promotores cuando cesan sus vínculos laborales con el SENAEH.
- Falta de capacidad de respuesta automatizada y eficiente al aumento de oficinas regionales que se abran a lo largo del territorio nacional
- Ausencia de un módulo de Reportería Dinámica que permita crear diversidad de informes, gráficos estadísticos y proyecciones ajustadas a las necesidades del SENAEH que apoyen la toma oportuna de decisiones.
- Ausencia de un módulo de entrenamiento para nuevos promotores de empleo. Esto conlleva a que las actividades de prueba que realizan los nuevos empleados en entrenamiento sean sumadas como actividades oficiales realizadas por el SENAEH.
- El sistema de bolsa de empleo está desarrollado en el lenguaje de programación .NET con base de datos SQL, a través de la herramienta Iron Speed, con una interfaz gráfica, arborescencia y escalabilidad muy baja, y con muchas dificultades de compatibilidad con otros sistemas informáticos, y en el marco de la regulación de agencias de empleo privadas que poseen herramientas opensource se dificulta la integración de ambos sistemas.

En el marco anterior es fundamental que el SENAEH disponga de una herramienta informática que responda a las exigencias derivadas del proceso de ejecución, monitoreo y evaluación de los servicios que actualmente está ejecutando.



Objetivo:

Apoyar el proceso de implementación de una plataforma informática que permita al SENAEH establecer niveles adecuados de planificación, monitoreo, seguimiento y evaluación.

Objetivos específicos:

- Elaborar un diagnóstico que evalúe las tecnologías actuales y modernas o emergentes disponibles en el mercado, utilizadas por instituciones que prestan servicios de promoción de empleo y que podrían ser adecuadas para la gestión del SENAEH.
- Elaborar términos de referencia para el diseño, desarrollo e implementación de una plataforma informática que permita gestionar los servicios de promoción de empleo ejecutados por el SENAEH con niveles de calidad, eficiencia, transparencia y de seguridad y validación adecuados.

Productos elaborados:

- Diagnóstico con evaluaciones de:
 - Tecnologías actuales y modernas o emergentes disponibles en el mercado, utilizadas por instituciones que prestan servicios de promoción de empleo, listando las ventajas y desventajas de cada una.
 - Información actual disponible sobre la gestión de los servicios del SENAEH.
 - Capacidad de los servidores y demás hardware utilizado por el SENAEH.
 - Vigencia de las licencias actuales de software utilizadas indicando fechas de caducidad y la factibilidad de reutilizarlas acorde a las tecnologías actuales, y
 - Capacidad de los servicios de internet de la STSS, con el fin de garantizar la viabilidad técnica y financiera de la plataforma propuesta.
- Propuesta técnica para una nueva plataforma SENAEH.

Conclusiones y recomendaciones:

- Es importante destacar que el equipo técnico del SENAEH no posee los conocimientos técnicos innovadores sobre nuevas tecnologías aplicables a servicios públicos de empleo. De igual manera se identifica una falta de recursos que puedan dedicar 100% de su tiempo a un proyecto de esta envergadura.
- La creación de una nueva plataforma no es un proyecto que involucra solo al equipo técnico. Se trata de un proyecto de transformación y manejo de cambio. La opinión del equipo técnico es relevante mas no debe ser contrapeso negativo, ya que existen varios modelos de adquisición de servicios tecnológicos.
- La decisión técnica informada, operativa y no únicamente política de un ecosistema o desarrollo híbrido o en la nube aprobada por la STSS debe ser presentada a la nueva administración. La eficacia y éxito de la implementación y manutención posterior de la plataforma dependerá de esta decisión. Reinventar una solución que ya existe en el mercado puede definitivamente absorber más recursos con resultados muy poco visibles.
- Finalmente es importante mencionar que se tuvo un estancamiento por casi seis semanas sobre la decisión de donde se albergará la plataforma y sistema de gestión para la nueva plataforma del



SENAEH. Aun cuando se han expuesto que existen maneras híbridas para desarrollar dicha plataforma, el equipo técnico insistía en realizar un desarrollo local sin previa experiencia en sistemas similares y albergada en servidores del gobierno. El tiempo que tomo escalar esta información al Secretario de Trabajo fue largo y poco preciso, tras casi cuatro semanas sin interacción alguna con el equipo técnico de la STSS.

- La falta de comprensión sobre la complejidad de los sistemas digitales para servicios públicos de empleo por parte del equipo de tecnología de la información (TI) de la STSS ha restado seriedad al proceso de definición de TdR técnicos mínimos viables, considerando que localmente pueden albergar y desarrollar cualquier solución de este tipo. Una afirmación errónea.
- Por las razones antes expuestas no se logró desarrollar el producto final que consiste en la elaboración de TdR que permitirían a la STSS y otras instituciones del sector de empleo disponer de un sistema de gestión de empleo efectivo para la población.