

## EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE GALICIA\*

JAIME LÓPEZ COSSÍO  
*Director General de Formación y Colocación  
Consejería de Familia y Promoción de Empleo, Mujer y Juventud  
Junta de Galicia*

### EXTRACTO

El presente trabajo aborda las peculiaridades del Servicio Público de Empleo de Galicia, organismo que con carácter general ordena de manera integrada la gestión de las políticas de empleo en sus diversas áreas: fomento del empleo, intermediación laboral, orientación profesional y formación ocupacional.

Del mismo destaca su diseño funcional, basado en una estructura efectiva que posibilita la aplicación de los programas y las medidas de las políticas activas de empleo. Para ello el criterio de territorialización se muestra como fundamental a la hora de planificar un diseño de estas características que actúe con coordinación y eficacia en las cuencas de empleo y en las diversas unidades que denominamos áreas funcionales. De otra parte, resalta igualmente, su carácter diferente, al poner un énfasis especial en la calidad de atención a los usuarios, para lo que la apuesta tecnológica constituye premisa indispensable.

---

\* El presente texto reproduce la intervención del autor en las Jornadas Andaluzas de Orientación para el Empleo, celebradas en Jerez de la Frontera los días 27 y 28 de septiembre de 2001.

## ÍNDICE

1. Consideraciones generales
2. Aspectos funcionales
3. Situación actual
4. Un Servicio Público de Empleo "diferente"

### 1. CONSIDERACIONES GENERALES

El Servicio Público de Empleo de Galicia es el organismo que con carácter general ordena de manera integrada la gestión de las políticas de empleo en sus diversas áreas: fomento del empleo, intermediación laboral, orientación profesional y formación ocupacional.

Por Real Decreto 146/1993, de 29 de enero, se produjo el traspaso de la Formación Ocupacional a la Comunidad Autónoma de Galicia y por el Decreto 1375/97 de 29 de agosto, se transfirió la gestión realizada por el INEM en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación a la Comunidad Autónoma.

El diseño o estructura actual del Servicio Público de Empleo se integra en una Consellería a través de la creación de dos Direcciones Generales: La Dirección General de Formación y Colocación que integra las actuaciones relacionadas con la formación ocupacional, la intermediación en el mercado de trabajo y la orientación laboral, y la Dirección General de Fomento de Empleo, que tiene como competencias el resto de las políticas de empleo.

Las recomendaciones de la OCDE subrayan la necesidad de que los Servicios Públicos de Empleo incidan especialmente en las políticas activas de empleo, potenciando la imagen de las mismas como servicios que ayudan al trabajador a encontrar su lugar en el mercado laboral.

Así mismo, otro de los objetivos del Servicio Público de Empleo debe ser el de ofrecer un servicio, al demandante de empleo y al empleador, de calidad, para alcanzar una gestión eficaz de los recursos existentes.

La participación de los agentes sociales en el ámbito del Servicio Público de Empleo, siguiendo las recomendaciones de la OIT, es incuestionable, de tal manera, que nuestra comunidad autónoma crea un comité a nivel autonómico como órgano de participación tripartito entre la administración y las organizaciones sindicales y empresariales de la Comunidad gallega, y manteniendo los órganos de representatividad que ya existían a nivel provincial.

La experiencia internacional permite comprobar que la territorialización de la gestión de las políticas activas de empleo resulta una herramienta fundamental para garantizar la calidad de servicio, ya que la mayor proximidad, tanto al trabajador como a las empresas, es decir, al mercado de trabajo, proporciona un mejor conocimiento de la realidad socio-económica en cada ámbito territorial y permite atender de un modo más ágil y directo sus necesidades.

Este criterio ya se tuvo en cuenta en el año 1996 a la hora de diseñar el Servicio Galego de Colocación como una agencia de Colocación Pública y de ámbito autonómico, pero con una red de atención, a través de sus Centros Asociados (en este momento casi 300), que facilitará una mayor proximidad al trabajador y al empresario.

Este criterio fue también el utilizado en la configuración del Servicio Público de Empleo, con todas las políticas que se señalaban con anterioridad.

### 2. ASPECTOS FUNCIONALES

El diseño funcional del Servicio Público de Empleo en Galicia se basa en una estructura efectiva que posibilita la aplicación de los programas y las medidas de las políticas activas de empleo. Como antes se señaló, el criterio de territorialización se muestra como fundamental a la hora de planificar un diseño de estas características que actúe con coordinación y eficacia.

En este sentido, y tomando como primer referente las cuencas de empleo que en su día estableció el INEM, y teniendo en cuenta las especiales características geográficas de Galicia, así como los cambios y mejoras realizados desde entonces en la red de comunicaciones de nuestra comunidad, se articuló un diseño sustentado en unidades territoriales que denominamos "*áreas funcionales*", que toman como referente las mencionadas cuencas de empleo, adaptadas en la medida de lo posible a la distribución comarcal gallega.

Cada área funcional actúa como aglutinante de los programas y actuaciones que en materia de empleo se desarrollan en la comunidad autónoma, actuando como cabecera de cada área la oficina u oficinas de empleo situadas en cada una de ellas.

Las oficinas de empleo son por tanto los ejes sobre los que giran las demás entidades e instituciones que, radicadas en un área funcional concreta, desarrollan programas de formación, orientación, colocación y promoción de empleo.

### 3. SITUACIÓN ACTUAL

En lo que atañe al grueso de la carga competencial asumida por la comunidad autónoma gallega en el año 1998, es evidente que las oficinas de empleo y todas las funciones en ellas realizadas sigue siendo prioritaria.

La reflexión estratégica que hemos llevado a cabo en Galicia a la hora de diseñar un Servicio Público de Empleo propio está condicionada por tres elementos:

1º Nuestro marco competencial, limitado por la competencia de la Administración central (Mº de Trabajo/INEM), en cuanto a la definición de la política de empleo y la normativa aplicable. A su vez, las competencias estatales están cada vez más condicionadas por la política de empleo de la U.E., en sus directrices anuales y sus instrumentos financieros (F.S.E.).

2º La realidad del mercado laboral, con un paulatino descenso del número de desempleados y una mayor exigencia de aplicar políticas preventivas (formación, orientación) y políticas de "ajuste fino" (colectivos desfavorecidos, movilidad geográfica de la demanda, etc.), incrementándose la atención a las empresas y a los trabajadores ya ocupados.

3º La reforma del Servicio Público de Empleo a nivel estatal, que conducirá a un nuevo modelo caracterizado por una mayor segmentación de las políticas activas frente a las pasivas, un mayor protagonismo de las CC.AA. y una mayor calidad de atención a los usuarios. Es en este contexto de profundas transformaciones en el que se enmarca nuestra estrategia, asumiendo las necesidades coyunturales, pero sin perder de vista el dibujo final de nuestro Servicio Público.

#### 4. UN SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO "DIFERENTE"

La articulación de un SPE diferente pone un énfasis especial en la calidad de atención a los usuarios. La presión ejercida por éstos sobre el SPE no permite partir de cero en dicha articulación. Así desde la transferencia, la mejora suponía mantener los servicios heredados del INEM, que no se produjera un empeoramiento inicial que transmitiese la idea de que con la transferencia la gestión no mejoraría. De ahí la decisión de asumir inicialmente procedimientos, aplicativos, etc. con los que el INEM ya venía trabajando, mientras, en paralelo, se construía un nuevo sistema.

El calendario y las acciones para reconvertir el SPE sin rupturas ha sido el siguiente:

- Se integró al personal con una nueva Relación de Puestos de Trabajo de la Xunta de Galicia
- Se mejoró la imagen y la dotación infraestructural y la dotación infraestructural de un buen número de oficinas de empleo, concibiéndose un diseño de oficina-tipo, implantando ya en varias de ellas y en proyecto en las demás, hasta completar las 51 existentes en Galicia. Desde 1998 se ha renovado o trasladado a menos locales un 50% de las oficinas transferidas.
- Se introdujeron exclusivamente aquellos nuevos procedimientos que, en el futuro, permitirán trabajar con el nuevo sistema ( inicialmente el que ya poseía el Servicio Galego de Colocación y en el futuro próximo el derivado del proyecto SISPE): direccionamiento e introducción de currículum vitae, cita previa para la atención a los usuarios; servicio de orientación; relación entre unidades administrativas, especialmente entre delegaciones provinciales y oficinas; relación entre las oficinas y los nuevos agentes concertados por el Servicio Público de Empleo (centros asociados).
- Se solventó la participación de los sindicatos y empresarios en el SPE, regulando el Comité Autonómico y los Comités Provinciales de Empleo y seguimiento de la contratación.

- Se reformó la tecnología del SPE: nuevos servidores centrales, provinciales y de oficinas; sustitución del parque de ordenadores en más de \_ partes; doble conexión de las oficinas a Madrid (INEM) y Xunta.

El resultado de los primeros años de la transferencia en estos aspectos del SPE puede resumirse en dos ideas:

a) la construcción de un SPE diferente es hoy posible tecnológicamente y conceptualmente, porque se ha dotado a las unidades administrativas de la tecnología necesaria para modificar la gestión y se han asumido los conceptos necesarios para evitar su rechazo.

b) estos cambios no han provocado rupturas, ni han generado quejas generalizadas de los usuarios.

Pero la implantación de los medios no debe confundirse con la consecución de los fines, y si el esfuerzo y dedicación han hecho posible una transición no traumática, es cierto que no se han resuelto y modificado todos los elementos que resultan imprescindibles para que el SPE funcione como algo verdaderamente nuevo y diferente. Son estos elementos "no resueltos" los que hoy en día centran nuestra atención. Nuestra tarea ahora es identificarlos, asu- mirlos y definir las medidas para hacerles frente.

Básicamente, nuestros retos a corto plazo son:

1º. Completar la renovación tecnológica con la dotación de equipamiento informático y la reforma de las aplicaciones de gestión en el marco del SISPE. Esto implica: plena transparencia con el INEM y las demás CCAA, pero con la suficiente autonomía para mejorar los servicios y adaptarlos al contexto.

2º. Nuevos servicios:

- a) Está prevista la externalización prácticamente al 100% de las tareas de ofimática (envío de citaciones, comunicaciones, etc.), así como de fuera parte de la información y consultas, a través de un "centro de llamadas" y la Web del empleo.
- b) Se "telematizará" el registro de los contratos laborales, facilitando su comunicación vía internet a empresas y gestorías.
- c) Se simplificará la renovación de demandas a través de la huella dactilar, sin necesidad de desplazamiento a las oficinas.
- d) La Oficina gestionará y coordinará las políticas activas en su territorio, función añadida en sustitución de la menor carga de trabajo derivada de los tres apartados anteriores.

3º. Integración de las políticas activas, personalizando en función del destinatario. Ejemplo: extensión de la metodología del programa PIL-RAI.