



INSTRUCCIÓN 2/2008, DE 10 DE JUNIO DE 2008 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEABILIDAD E INTERMEDIACIÓN LABORAL POR LA QUE SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO EN LAS OFICINAS DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

I.- OBJETO DE LA INSTRUCCIÓN.-

La presente Instrucción tiene por finalidad el establecimiento de un procedimiento común para la gestión de las ofertas de empleo en las Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo, que garantice una mayor calidad en la gestión de la intermediación, mejorando el servicio que se presta, tanto a Entidades Empleadoras, como a las personas demandantes de empleo, en términos de calidad y homogeneidad .

II.- ESTRUCTURA.-

El procedimiento de gestión de ofertas de Empleo en Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo se estructura en las siguientes fases:

1. Recepción de la oferta de empleo:

1.1. Presentación por la Entidad Empleadora:

- Presencial
- Otros medios

1.2. Presentación por Agente de Intermediación Laboral

2. Registro de la oferta

3. Traslado de la oferta

4. Búsqueda de candidaturas:

4.1. En base de datos: emparejamiento y/o sondeo de ofertas

4.2. Difusión

5. Modificación de los requisitos de la oferta

6. Comprobación de idoneidad de las personas candidatas

7. Comprobación de disponibilidad de las personas candidatas



8. Envío de candidaturas

8.1. CV

8.2. Presencial

9. Seguimiento del proceso de selección:

9.1. Por el Gestor o la Gestora de la Oferta

9.2. Desde la Dirección de la Oficina

9.3. Desde la Dirección Provincial

9.4. Desde la Dirección General de Empleabilidad e Intermediación Laboral

10. Conclusión de la oferta

1. RECEPCIÓN DE LA OFERTA

El proceso se inicia cuando el Gestor o la Gestora de oferta receptiona una oferta de empleo generada por una Entidad Empleadora.

Esta fase del procedimiento es fundamental como vía para garantizar la adecuación de la descripción del puesto ofertado a los requerimientos de la Entidad ofertante, y como tal puede condicionar el resto de las fases de gestión de la oferta.

Las ofertas se recepcionarán en cualquier Oficina del Servicio Andaluz de Empleo, con independencia de que, posteriormente, se considere necesario el traslado de la misma.

Se describen distintas vías en función de la persona que presenta la oferta:

1.1 Presentación por la Entidad Empleadora: presencial u otros medios.

a) De forma presencial

En el caso de que la forma de presentación de la oferta sea presencial, el Gestor o la Gestora mantendrá una entrevista con la persona que represente a la Entidad Empleadora, con los siguientes objetivos:

- Obtener información sobre la solicitud de gestión de oferta que presenta dicha entidad.
- Asesorar, en su caso, para la definición del perfil adecuado al puesto ofertado.
- Proporcionar información sobre el procedimiento de gestión de la oferta.
- Determinar si el objetivo de la Entidad Empleadora es la obtención de un certificado para la contratación de personas extranjeras.
- Y acordar con la Entidad aspectos relacionados con el proceso de selección de candidaturas.

La entrevista se iniciará explicando los objetivos de la misma, informando sobre la confidencialidad de los datos a proporcionar y llegando a un acuerdo sobre la opción de tipo y forma de envío de candidaturas que se va a adoptar, para la Gestión de la oferta presentada.

En dicha entrevista se llevaran a cabo las siguientes tareas:

□ **Asesoramiento y definición del perfil profesional buscado:**

Durante la entrevista con el/la oferente, el Gestor o la Gestora de Oferta llevará a cabo una labor de asesoramiento, con el objetivo de proceder al levantamiento del perfil profesional demandado cuando no esté suficientemente definido.

Para ello solicitará al/la oferente información sobre los siguientes aspectos:

- Ocupación requerida
- Descripción del puesto
- Ubicación del puesto
- Salario
- Jornada
- Experiencia demandada
- Formación requerida
- Otros aspectos (otros conocimientos, idiomas, etc.)
- Determinación de los requisitos solicitados: diferenciando requisitos imprescindibles para el desempeño del puesto, de aquellos que aún siendo valorables y/o deseables no son indispensables.
- Disposición para admitir candidaturas de personas extranjeras con restricciones para la Intermediación.

El gestor o la gestora de ofertas asesorará a la Entidad Empleadora en aquellos supuestos en los que plantee dudas sobre las características del puesto que necesita cubrir y trasladará a la aplicación Hermes la solicitud de gestión de oferta.

□ **Información relacionada con la gestión de la oferta:**

El Gestor o la Gestora de Ofertas recabará de la Entidad Empleadora información sobre los puntos siguientes:

▪ Difusión de la oferta en Internet:

Durante la entrevista el Gestor o la Gestora de Oferta informará al/la oferente de las ventajas de difundir su oferta en Internet (en la oficina virtual del Servicio Andaluz de Empleo), como una herramienta complementaria para buscar personas candidatas idóneas y disponibles para cubrir los puestos ofertados. El/a Gestor/a de Oferta hará constar en el campo correspondiente de Hermes, en su caso, el rechazo por parte del oferente al uso de la difusión en la búsqueda de candidaturas para la oferta.

▪ Disposición para aceptar candidaturas de personas extranjeras con restricciones para la Intermediación:

El/a gestor/a informará a la Entidad Empleadora que, de conformidad con la legislación de extranjería vigente, se permite la inscripción como demandantes de empleo de personas extranjeras, que pese a no estar en posesión de una autorización administrativa para trabajar, se hallan legalmente en España y están en disposición de poder obtenerla. De manera que, entre las personas candidatas disponibles para el puesto ofertado podrían incluirse personas que estando en esta situación, podrían ser contratadas, siempre y cuando la Entidad Empleadora solicitara ante la autoridad competente (Oficina de Extranjería) la tramitación de la autorización administrativa que les permita trabajar. La información relativa a la disposición para aceptar o no este tipo de candidaturas se cumplimentará en el campo correspondiente en Hermes.

▪ Determinación de si el objetivo es obtener un certificado para extranjería:

Si en la entrevista, se determina que el objetivo de la solicitud del empleador/a es la obtención de un certificado de insuficiencia de demandantes para

tramitar la contratación de personas extranjeras, se informará a la Entidad Empleadora que, sólo podrá expedirse el correspondiente certificado en caso de inexistencia o insuficiencia de demandas adecuadas y disponibles para el perfil solicitado, siempre y cuando dicho perfil sea adecuado al puesto ofertado, previo registro de la oferta, salvo que la ocupación solicitada se encuentre en el catálogo de ocupaciones de difícil cobertura, supuesto en el que no sería necesaria la gestión de la oferta.

□ **Definición del Protocolo de actuación:**

El/la oferente y el Gestor o la Gestora determinarán el modo de presentar las candidaturas a los puestos ofertados y acordarán las fechas y lugares de presentación.

Respecto a las formas de presentación, puede optarse por:

- Concertación de entrevistas presenciales
- Envío de Cv de candidaturas; precisando si se realizará la selección exclusivamente a través de CV o bien, estableciéndose una selección inicial de CV con fase de entrevistas posterior.

El Gestor o la Gestora de Oferta informará al/la oferente del número máximo de personas candidatas a enviar en función de los puestos solicitados:

PUESTOS SOLICITADOS	CANDIDATOS REMITIDOS
De 1 a 5 puestos	5 candidatos por puesto
De 6 a 10 puestos	4 candidatos por puesto
Más de 11 puestos	3 candidatos por puesto

Asimismo se establecerá un **compromiso de respuesta con la Entidad Empleadora en:**

- **24 horas a contar desde la recepción de la oferta, para informar de la existencia de candidaturas idóneas para el perfil solicitado**
- **72 horas como máximo a contar desde la recepción de la oferta, para iniciar la presentación de candidaturas**, contemplando la posibilidad de reducir este tiempo de respuesta cuando las características de la oferta lo permitan (en función de las ocupaciones solicitadas, condiciones laborales ofertadas...)

Si la oferta la presenta una **Empresa de Trabajo Temporal**, se le solicitará a la empresa el contrato de puesta a disposición de trabajadores que origina la oferta.

□ **Información adicional:**

Dentro de la atención personalizada a la empresa, se le informará:

- De la necesidad de cumplimentar y remitir el “Informe Resultado de Selección” a la Oficina SAE de Gestión de la oferta.
- De realizar la comunicación de la contratación con indicación del número de oferta.
- De las ventajas de la utilización de los nuevos aplicativos informáticos existente (Eurek@) así como de la posibilidad de la comunicación de la contratación a través de Internet (Gescontrat@).

Se procederá a registrar la oferta de forma simultánea a la recepción de la misma en la Oficina correspondiente, si no fuera posible, el registro se realizará de forma inmediata a la recepción.

En el primer caso, se entregará a la empresa el Documento de Registro de la oferta junto con la copia sellada del Formulario de Oferta. En el supuesto de que el registro no fuese simultáneo a la recepción, se entregará copia sellada del Formulario y, se le remitirá posteriormente el Documento de Registro de la Oferta.



b) A través de otros medios (mensajero, fax, etc.)

Una vez recepcionado el Documento de solicitud de Oferta presentado a través de mensajero o fax, el Gestor o la Gestora de Oferta comprobará si la información aportada en el mismo es suficiente para llevar a cabo el registro y la gestión de la oferta.

En todo caso se establecerá un contacto con la Entidad oferente con el objetivo de confirmar la información y establecer las pautas del protocolo de actuación a seguir, para proceder posteriormente al registro de la oferta.

1.2 Presentación por el o la Agente de Intermediación Laboral:

El Gestor o la Gestora recepcionará la oferta, de forma inmediata a su captación por el/la Agente de Intermediación Laboral, con el/la que concertará una reunión en la Oficina del Servicio Andaluz de Empleo, cuyo objeto es revisar todos y cada uno de los datos recogidos en el Formulario de Oferta, aclarando cualquier duda que pueda surgir con respecto a la misma. Esta reunión tendrá lugar el mismo día de la captación de la oferta o, a primera hora del día hábil siguiente.

El Gestor o la Gestora de Ofertas comprobará que en el Documento de oferta se recoja la información detallada, necesaria y suficiente para poder registrar y gestionar la misma, así como, la autorización para su difusión en su caso, y las indicaciones relativas al grado de flexibilidad en el cumplimiento de los requisitos del puesto acordados con la Empresa para determinar la idoneidad de las personas candidatas. Asimismo, comprobará que el documento de solicitud de gestión de oferta contiene todos los campos obligatorios para el registro de la misma.

En esta entrevista también se establecerán las pautas para la comprobación de idoneidad y disponibilidad y condiciones y forma de el envío de personas candidatas a la oferta, información que se mecanizará junto con el resto de datos de la oferta en su registro.

2. REGISTRO DE LA OFERTA

Una vez clarificado el perfil del/los puesto/s y confirmadas las fechas y formas de presentación, el Gestor o la Gestora de Oferta procederá a la introducción de dichos datos en la aplicación Hermes, y a la definición del ámbito de la búsqueda.

Tanto si la oferta ha sido presentada en la Oficina del Servicio Andaluz de Empleo por Agente de Intermediación Laboral o por la propia Entidad Empleadora, el Gestor o la Gestora de Oferta realizará el registro en el sistema informático Hermes de forma simultánea a la entrevista de recepción de la oferta. En caso de imposibilidad de registro simultáneo, este se realizará de forma inmediata a la presentación de la oferta.

En el registro de la oferta el Gestor o la Gestora recogerá la información completa sobre el puesto ofertado, instrucciones para la comprobación de disponibilidad y condiciones del proceso de selección, que permita gestionar la oferta con independencia de la persona que la registre.

El ámbito de búsqueda de personas candidatas será siempre **autonómico**, salvo que se den alguno de los siguientes supuestos:

- el oferente manifieste preferencia por una zona determinada
- la ubicación del puesto esté dentro de una zona preferente de actuación, en la que se incentive la contratación, o condicione posibles beneficios en relación con medidas de fomento de empleo, circunstancias que la persona gestora de la oferta pondrá en conocimiento del oferente.

Para cada oferta gestionada se abrirá un expediente que incluya el **Documento de oferta**: (Anexo I)

Es imprescindible para poder iniciar la gestión de una oferta que el documento de solicitud de oferta esté validado por los medios establecidos para ello (sello, firma de la persona responsable, firma electrónica....) con el objetivo de dar cumplimiento al artículo 12 de la Ley 15/99 sobre protección de datos.

En este documento se consignará:

- a) Las fechas y horarios previstos para la selección, en su caso, así como las instrucciones para comprobar la disponibilidad.
- b) Autorización de las modificaciones a la oferta, si las hubiere.
- c) Seguimiento de la gestión de la oferta:
 - Deberá hacerse mención de los mecanismos de búsqueda realizados con inclusión de sus resultados numéricos.
 - Si se producen vinculaciones nominales se procederá a su justificación en este documento.
 - Del mismo, se dejará constancia de las vinculaciones nominales llevadas a cabo por el empresario o la empresaria, debiendo ser comunicadas por escrito (e-mail, fax...).
 - Excepto en las ofertas públicas en las que no se permitirá vinculaciones nominales.

Siempre que fuera posible la mecanización inmediata de la oferta en el Sistema de Intermediación Laboral (Hermes), la Oficina SAE emitirá y entregará a la empresa el “Documento Registro de oferta”. En aquellos casos en los que no pudiera realizarse el registro inmediato, dicho Documento será enviado con posterioridad a la empresa por el medio previamente acordado con ésta.

Duplicidad de ofertas

En el supuesto de que, al aceptar el registro de una oferta, el Sistema de Intermediación Laboral (Hermes) emita un aviso de duplicidad, no se confirmará el registro, y se realizarán las siguientes actuaciones:

- Se consultarán las ofertas duplicadas a fin de comprobar la identidad de las mismas (dado que el control de duplicidad sólo valida ocupación, nivel profesional, ubicación, relación contractual y entidad empleadora).
- En el caso de identidad de las ofertas, se comunicará esta circunstancia a la Entidad Empleadora para informarle que no es posible registrar una oferta que ya está registrada y en gestión en otra Entidad Gestora.

- Si tras las oportunas consultas y comprobaciones no se trata de la misma oferta, se procederá al registro.

3. TRASLADO DE LA OFERTA

Como norma general la oficina de registro de la oferta será la oficina de gestión de la misma.

No obstante una vez registrada la oferta en el sistema informático “Hermes”, la oferta podrá trasladarse a otra oficina del Servicio Andaluz de Empleo por alguna de las dos siguientes razones:

- Para facilitar un servicio de ventanilla única a la Entidad empleadora.
- .Por circunstancias excepcionales que impidan la gestión en la Oficina receptora de la Oferta, previa autorización de la correspondiente Dirección Provincial.

4. BÚSQUEDA DE CANDIDATURAS

Una vez registrada la oferta, el gestor procederá a lanzar los oportunos mecanismos de búsqueda para localizar candidaturas idóneas para los puestos ofertados.

Los mecanismos de búsqueda se clasifican en dos categorías:

4.1. Búsquedas en la base de datos:

Consultas de carácter cuantitativo y/o cualitativo que permiten localizar en la base de datos de Hermes demandas coincidentes con los criterios determinados en la oferta.

Sólo se utilizarán como mecanismos de búsqueda en la base de datos para incorporar candidaturas en una oferta:

- **Emparejamiento.**

- **Sondeo de Oferta.** Se utilizará en los casos siguientes:
 - Si como resultado del Emparejamiento no se obtuvieran demandas coincidentes, o el resultado obtenido fuera insuficiente, entendiéndose por tal, no alcanzar el número de CV por puesto establecido en la oferta, se procedería a lanzar un **sondeo de oferta**, en el que se podrían modificar algunos criterios de búsqueda, atendiendo a las indicaciones de la Entidad Empleadora sobre los requisitos indispensables y los preferentes, pero prescindibles, de la oferta registrada.
 - En estos casos se podrá utilizar el sondeo informativo como rápida consulta sobre el número de demandas coincidentes con los criterios introducidos en el sondeo, que posteriormente, se confirmará, en caso de obtener resultados suficientes, para continuar la gestión de las candidaturas obtenidas.
 - También se utilizará el sondeo de oferta cuando el tipo de emparejamiento que requiera la oferta, sea distinto de “emparejamiento por ocupación o por titulación”, es decir cuando para encontrar candidaturas idóneas para la oferta los requisitos a tener en cuenta sean otros diferentes de la ocupación o la titulación.

Lanzados los mecanismos de búsqueda, el Gestor o la Gestora de Ofertas:

- Si se ha localizado candidaturas, continuará con la gestión de los resultados obtenidos procediendo a la comprobación de la idoneidad.
- Si, tras el emparejamiento y los sucesivos sondeos de ofertas atendiendo a las indicaciones de la Entidad Empleadora sobre requisitos imprescindibles, el número de candidaturas es insuficiente para cubrir la petición de envío de CV por puesto solicitada en la oferta, el /la Gestor/a de Ofertas comprobará mediante el uso de sondeos informativos los criterios que limitan la obtención de candidaturas y comunicará este punto

a la Entidad Empleadora (o al Agente de Intermediación en su caso), con objeto de determinar la posibilidad de modificación de los requisitos de la oferta, o la conclusión de la misma. En este caso, se estará a lo dispuesto en el punto n 5 de esta Instrucción sobre “Modificación de la Oferta”.

4.2. Búsqueda de candidaturas mediante la difusión de la oferta:

Esta utilidad nos permite dar a conocer la oferta a través de toda la red de oficinas y por Internet (a través de la oficina virtual del Servicio Andaluz de Empleo) e incorporar al proceso de selección personas disponibles y con el perfil adecuado que manifiestan su interés por la oferta.

Las ofertas de empleo de Entidades privadas serán difundidas siempre e, inmediatamente después de su registro, salvo que la Entidad Ofertante manifieste su disconformidad a la difusión.

No se difundirán las ofertas de empleo de Entidades públicas.

En todo caso, se utilizará la difusión de la oferta para localizar candidaturas, en los siguientes supuestos:

- Ofertas dirigidas a la contratación de personas con discapacidad
- Cuando la oferta incluya requisitos que no sean sondeables mediante emparejamiento o sondeo de oferta.

Ambos mecanismos de búsqueda (base de datos y difusión) son complementarios y no excluyentes, por lo que es posible simultanearlos o aplicarlos de forma sucesiva en función de la evolución de la gestión de la oferta.

En el **tablón de anuncios de la oficina**, no se expondrán ofertas que no hayan sido registradas previamente en “Hermes”. En estos casos, se contactará con la empresa para reconducirla a la presentación de la oferta por cualquiera de los distintos medios disponibles, incluido Eureka.

Las condiciones de la difusión establecidas por defecto, son las siguientes:

- Rango de la difusión: toda la red

- Medios telemáticos: Internet
- Medio de contacto: “*Cualquier oficina del Servicio Andaluz de Empleo*”. No se podrá modificar el medio de contacto y en ningún caso se podrá indicar como medio de contacto en el “texto libre” el teléfono o el correo electrónico del Agente de Intermediación laboral o de la Entidad Empleadora.
- Asimismo, para facilitar la vinculación de candidatos a la oferta difundida desde cualquier oficina, por defecto en el registro de la oferta aparecerá marcado el check “*oferta relacionable por difusión*”.

Difusión automática:

Una oferta se difundirá de forma automática cuando:

- Lleve más de 24 horas en situación de registrada, sin que se hayan lanzado mecanismos de búsqueda, o bien se hayan realizado búsquedas y el resultado de las mismas no haya generado candidatos pendiente de incorporar o incorporados a la oferta.
- O no haya pasado a atendida en el plazo de 48 horas.
- Y el oferente no haya manifestado su disconformidad con la difusión y se trate de ofertas de empleo de Entidades privadas.

El periodo de vigencia en el caso de difusión automática será de 10 días con posibilidad de ampliación por el Gestor o la Gestora de Oferta.

Una vez difundida automáticamente la oferta, se recibirá un mensaje de aviso de difusión en la Agenda del gestor.

5. MODIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA OFERTA.

Si el número de candidaturas obtenidas con los mecanismos de búsqueda utilizados (emparejamiento o sondeo de oferta en su caso) es insuficiente para cubrir la solicitud de puestos ofertados, el /la Gestor/a de Ofertas se estará a lo dispuesto en el apartado 4.1 de esta Instrucción que regula el uso del sondeo de oferta.

Los plazos establecidos para respuesta de la existencia de candidaturas (24 horas desde la recepción de la oferta) o el paso a atendida de la oferta (72 horas) quedarán en suspenso hasta la respuesta de la Entidad Empleadora sobre la posibilidad de modificación.

5.1. El oferente está de acuerdo con modificar los requisitos de la oferta

De acuerdo con las indicaciones de la Entidad Empleadora el gestor de oferta procederá a modificar los requisitos de la oferta

Las autorizaciones por parte de la Entidad Oferente para modificar la oferta se deberán comunicar por cualquier medio que quede constancia: fax, e-mail, etc...

Dichas autorizaciones se imprimirán, en su caso, y se archivarán junto con el expediente de la oferta.

Si es el gestor o la gestora quien propone las modificaciones sobre la oferta para facilitar la cobertura de la misma, el procedimiento a seguir será el siguiente:

1. Comunicación telefónica con la persona que represente a la Entidad Oferente, o con el Agente o la Agente de Intermediación, en su caso.
2. Envío por correo electrónico, fax o a través del Agente de Intermediación de las modificaciones propuestas, con la indicación de que, si no hay respuesta en el plazo máximo 24 horas se entiende que no hay ningún problema en la aceptación de las modificaciones a la oferta y que se continúa con la gestión.

Las modificaciones acordadas se reflejarán en el campo “gestión candidatos” de la oferta (información complementaria).

Una vez convenidas las modificaciones y mecanizadas en la oferta, se procederá a lanzar nuevos mecanismos de búsqueda, conforme a los nuevos criterios.

5.2. El oferente no está de acuerdo con la modificación

El Gestor o la Gestora de la Oferta procederá a concluir la oferta por decisión del empresario, comunicándole el cierre de la misma .

6. COMPROBACIÓN DE IDONEIDAD

Una vez obtenido el listado de personas candidatas, el Gestor o la Gestora de Oferta procederá a comprobar la idoneidad de dichos candidatos en función de su adecuación o no al perfil solicitado. Esta tarea se realizará desde Hermes, “Confirmación del Emparejamiento”, desde donde se consultarán las demandas de las posibles candidaturas obtenidas en los mecanismos de búsqueda y se procederá a incorporar las candidaturas a la oferta, en su caso.

Si la información contenida en las demandas no es suficiente para determinar la total adecuación al perfil de la oferta, una vez incorporadas las candidaturas a la misma, se utilizará la comprobación de disponibilidad como medio a través del cual contactar con la persona candidata y de este modo determinar el cumplimiento de los requisitos cuestionados, junto con su disponibilidad para la oferta.

La tarea de comprobación de idoneidad deberá realizarse a la mayor brevedad, procurándose dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la oferta, teniendo en cuenta la necesidad de cumplir los compromisos de atenderla dentro del máximo de 72 horas posteriores a la recepción de la misma, o desde la modificación de la oferta, en su caso.

Comprobación de idoneidad de candidaturas procedentes de la difusión de ofertas:

A diferencia del procedimiento general establecido para el tratamiento de las candidaturas procedentes de búsquedas en Base de datos, en el que primero se comprueba la idoneidad y después la disponibilidad, en el caso de ofertas difundidas se procederá del modo siguiente:

1. Informar de los detalles de la oferta difundida, para confirmar la disponibilidad inicial de la persona interesada en la oferta.
2. Antes de proceder a la vinculación a la oferta, se habrá de realizar una comprobación de idoneidad con el perfil solicitado, cotejando los requisitos del puesto ofertado con la consulta de la demanda.

Formas de incorporar candidaturas a la oferta difundida:

- a. Vinculación de una candidatura que cumple todos los requisitos de la oferta: la persona candidata se incorpora a la oferta como candidato convencional.
- b. Vinculación de una candidatura que no cumple todos los requisitos de la oferta, pero al menos los fundamentales (ocupación y nivel profesional, disponibilidad geográfica y salario en su caso). En este caso la persona candidata se incorpora a la oferta como candidato ponderado. El tratamiento de estas candidaturas es responsabilidad de la oficina que gestiona la oferta, valorando el/a Gestor/a de Ofertas, en función del número e importancia de los requisitos no cumplidos por la candidatura, la conveniencia o no de su transformación en candidatura convencional. En la oficina desde la que se realiza la vinculación, se informará a la persona candidata que entrará a formar parte de un proceso de selección, no garantizándose su envío a la Entidad Empleadora (ya que no cumple todos los requisitos de la oferta).
- c. Si la demanda no cumple los requisitos fundamentales no se podrá realizar la vinculación a la oferta.

7. COMPROBACIÓN DE DISPONIBILIDAD

El Gestor o la Gestora de la Oferta dispondrá de distintos medios para efectuar la comprobación de la disponibilidad de las personas candidatas incorporadas a la oferta. Esta comprobación de disponibilidad se realizará de acuerdo con las



Instrucciones reflejadas en la oferta que, en todo caso, incluirán la siguiente información:

- oficina de gestión de la oferta
- requisitos que puedan condicionar la disponibilidad
- condicionantes de idoneidad no contemplados en los mecanismos de búsqueda
- tipo de envío de candidaturas: presencial o CV
- proceso de selección: fases de las que conste el proceso de selección
- citaciones en su caso

En función de las características de la oferta el Gestor o la Gestora determinará el medio a utilizar para la comprobación de disponibilidad:

7.1.1 Derivación al Call Center (sistema preferente).

El Gestor o la Gestora de la Oferta, siempre derivará la comprobación de disponibilidad para ofertas de empleo privadas al Call Center.

Previo a la derivación de la comprobación de disponibilidad, el/a Gestor/a de Oferta revisará el campo “Instrucciones para la comprobación de disponibilidad” para asegurarse que la información contenida en el mismo es adecuada y suficiente para realizar esta tarea.

7.1.2 Por parte de la propia oficina

El Gestor o la Gestora de Ofertas llevará a cabo la comprobación de disponibilidad directamente en aquellos casos en los que no sea posible derivar la comprobación al Call Center o no sea necesaria compartir la gestión.

Siempre se utilizará el teléfono para comprobar la disponibilidad. No obstante se podrá realizar una comprobación de disponibilidad presencial en la Oficina del Servicio Andaluz de Empleo, cuando se requiera una entrevista previa al envío de las candidaturas a la Entidad Empleadora.

Si no se logra contactar con la persona candidata por teléfono (no contesta, teléfono erróneo, no tiene teléfono) se utilizará como medio preferente de



contacto con la misma, el correo electrónico, con confirmación de lectura o cualquier otro medio alternativo que permita comprobar con rapidez la disponibilidad. En defecto de éste y, siempre que se disponga de tiempo, se recurrirá a la citación por carta certificada, con acuse de recibo, para comprobar la disponibilidad. Si por la causa indicada, esto no fuese posible, se enviará una carta al candidato informándole de que debe pasar por la oficina para actualizar sus datos de contacto.

7.1.3. Mediante gestión compartida con otras oficinas.

Esta opción sólo se utilizará, previa indicación o autorización de la correspondiente Dirección Provincial, cuando en el proceso de selección se prevea una comprobación de disponibilidad presencial en la entidad gestora y las personas candidatas procedan de distintas Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo, como medio de facilitar la gestión desde la Oficina de inscripción.

La Dirección Provincial correspondiente debe responder a la petición de autorización en el plazo máximo de 24 horas.

El Gestor o la Gestora que comparte la gestión con otras Oficinas deberá definir correctamente las instrucciones para la comprobación de la disponibilidad y adecuación al perfil de la persona demandante, en su caso, con el objeto de garantizar la eficacia y eficiencia de esta gestión.

El Gestor o la Gestora de la oficina con la que se comparte la gestión de la oferta, comprobará que las personas candidatas se encuentran disponibles para aceptar el puesto de trabajo ofertado.

7.2. Resultados de comprobación de disponibilidad.

Comprobada la disponibilidad de las personas candidatas, se procederá al envío de aquellas que estén disponibles, conforme a los criterios acordados con el oferente.

Si el número de las personas candidatas disponibles es inferior al número de candidatos a remitir, el Gestor o la Gestora comprobará la existencia de candidatos reservas.

- Si existen candidatos reservas.

El Gestor o la Gestora procederá a incorporar reservas a medida que pasan a no disponibles las personas candidatas convencionales y comprobará su idoneidad y disponibilidad.

No podrán incorporarse a la oferta un número de candidatos reservas, que sumado a las candidaturas disponibles supere el número de CV por puesto que se había acordado enviar a la Entidad Empleadora.

- Si no existen candidatos reservas.

En el caso de inexistencia de reservas con los que poder continuar la gestión de la oferta, el Gestor o la Gestora contactará con el oferente con objeto de determinar si se procede a modificar una o varias de las características definidas en la oferta inicial, sin que ello provoque una alteración sustancial de la misma, con el objetivo de garantizar el resultado de la gestión.

Seguimiento de las incidencias detectadas en la comprobación de disponibilidad:

La Dirección de la oficina garantizará que semanalmente el Gestor o la Gestora de ofertas emita un informe, que obtendrá a través de la aplicación “Consulta Datos Hermes”, con las disponibilidades negativas e incidencias en la comprobación de disponibilidad detectadas para candidaturas inscritas en su oficina de empleo. Este informe lo entregará al Director o Directora de la Oficina que a su vez lo pasará a Demandas, para poder dar el tratamiento oportuno, a fin de proceder a la reclasificación y adaptación de estas demandas a las condiciones reales de disponibilidad de la persona respecto a posibles ofertas.

Asimismo, el Director o la Directora de la Oficina, entregará al Servicio Público de Empleo Estatal, en el caso de perceptores de prestaciones, un informe con los



datos de las personas candidatas enviadas a la oferta, que hayan rechazado el proceso de selección (motivos de rechazo 2100, 2101, 2102 y 2103)

8. ENVÍO DE CANDIDATURAS

Identificadas las personas candidatas adecuadas y disponibles, el Gestor o la Gestora iniciará, dentro de las 72 horas siguientes a la recepción de la oferta, el envío de candidaturas en las condiciones acordadas con la Entidad Empleadora.

Los tipos de envío se clasifican en:

8.1. Envío de Currículos de los candidatos al oferente.

Cuando el tipo de envío acordado con la Entidad Empleadora sea “Currículo” la forma de envío será necesariamente correo electrónico.

La elección de esta opción implicará que, informada la disponibilidad positiva de la persona candidata, el sistema, de forma automática, enviará su CV a la Entidad Empleadora.

El CV remitido al oferente es tipo CV resumido sin datos personales, que incluye un código alfanumérico, con el que el Gestor o la Gestora identificará a la persona candidata, caso de que el oferente la seleccione para realizar una entrevista.

Se podrá acordar con el oferente la temporalización en el envío de CV candidatos: una vez al día, dos veces al día o todos a la vez.

El Gestor o la Gestora remitirá al oferente, vía e-mail, el documento en el que se relacionan los identificadores de los CV enviados a fin de que cumplimente el resultado correspondiente de esta fase del proceso de selección. Tras esta primera fase curricular, la Entidad Empleadora podrá solicitar entrevistar a las



personas candidatas cuyos currículos haya seleccionado, procediendo el gestor o la gestora de oficina a enviar a las personas candidatas conforme a la cita programada con la Entidad Empleadora.

En este último caso el gestor o la gestora remitirá a la Entidad, por correo electrónico, la relación de candidaturas con la identificación de CV y de las personas candidatas.

Se informará al Agente de Intermediación Laboral, en su caso, sobre el número de CV enviados y de personas candidatas citadas a entrevista, en el caso de ofertas captadas a través de aquellos.

8.2. Envío presencial.

Si el contacto entre oferente y personas candidatas se ha establecido como presencial, el Gestor o la Gestora de Oferta procederá a remitir al oferente una relación con los candidatos enviados por cada puesto ofertado para que proceda a efectuar la selección. La forma de remisión de esta relación será por e-mail, o presencialmente a través del Agente de Intermediación Laboral.

A las personas candidatas se les facilitará una carta de presentación dirigida al oferente, que entregarán al mismo durante el proceso de selección que se lleve a cabo. Si la persona demandante tiene informada dirección de correo electrónico, se utilizará preferentemente esta vía de contacto para remitir la carta de presentación en la Entidad Empleadora, con confirmación de lectura. En caso de carecer de dirección de correo electrónico, se remitirá la carta de presentación por correo ordinario, o podrá citarse telefónicamente a la persona candidata en la Oficina del Servicio Andaluz de Empleo y entregar la carta personalmente, atendiendo a la urgencia que la gestión de la oferta requiera.



9. SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El seguimiento del proceso de selección de la oferta se llevará a cabo:

9.1. Por la persona que gestiona la oferta:

El Gestor o la Gestora de Oferta llevará a cabo un seguimiento de la oferta con el objeto de:

- Conocer el resultado del proceso de selección respecto a cada una de las personas candidatas propuestas.
- Responder o solucionar las incidencias que puedan originarse durante dicho proceso.

Si la oferta ha sido captada por Agente de Intermediación Laboral, el Gestor o la Gestora de Oferta contará con su colaboración para obtener información de la evolución del proceso de selección.

La persona que gestione la Oferta solicitará a la Entidad Empleadora información sobre el desarrollo del proceso de selección y los resultados referidos a las candidaturas enviadas.

Si la documentación referida a la selección es remitida por la Entidad Empleadora: el Gestor o la Gestora de la Oferta procederá a mecanizar, de forma inmediata a su recepción, los resultados de la selección, que condicionarán la continuidad o finalización de la gestión de la oferta.

Si la documentación no es remitida el día después de la entrevista: el Gestor o la Gestora de la Oferta solicitará al oferente su envío.

Si la oferta ha sido captada por Agente de Intermediación Laboral, la persona gestora de la oferta se pondrá en contacto con éste para solicitar dicha información.

En caso de no admitir de forma sistemática a las personas candidatas enviadas, y siempre que se hayan remitido demandantes en un número que se corresponda con los criterios de envíos por puesto ofertado (recogidos en el punto 1 de este Documento, denominado “Recepción de la oferta”, en el apartado, “Definición del Protocolo de actuación”), hasta que no se devuelvan informadas las causas de inadmisión y estas se estimen justificadas, no se enviarán más personas candidatas. Ante esta situación, el Gestor o la Gestora de la Oferta contactará con la Entidad Empleadora, o Agente de Intermediación Laboral en su caso, para informarle de esta circunstancia y acordar si procede la conclusión de la oferta, o continuidad de la gestión en el caso de que la inadmisión en el proceso de selección esté justificada.

Siempre y cuando exista una correspondencia entre las condiciones laborales y requisitos registrados en la oferta y las ofrecidas en la entrevista de selección, se considerarán motivadas:

2100	Rechazo voluntario (de la persona candidata)
2101	No se ha presentado
2102	Rechazó el puesto de entrada
2103	Ha dejado el proceso de selección
2104*	No aceptó el tipo de contrato ofertado
2105*	No aceptó las condiciones económicas
2106*	No aceptó las condiciones de jornada/horario
2107*	No aceptó las condiciones del puesto de trabajo
2201*	No interesa: por falta de formación
2202*	No interesa: por falta de experiencia
2203*	No interesa: por falta de cualificación

En cualquier caso, se podrá contrastar la información suministrada por la Entidad Empleadora con la proporcionada por la persona candidata.



Remitida la documentación el Gestor o la Gestora de la Oferta procederá a mecanizar los resultados de la selección.

9.2. Seguimiento por la Dirección de la Oficina

Con la finalidad de garantizar los compromisos de respuesta adquiridos con la Entidad Empleadora, diariamente el Director o la Directora de la Oficina del Servicio Andaluz de Empleo, obtendrá de Consulta Datos Hermes los informes de seguimiento que a continuación se relacionan:

1. Informe de ofertas que no han pasado a emparejadas en las 24 horas siguientes a su registro (a fecha de petición de informe).
2. Informe de ofertas que no han pasado a la situación de atendidas en las 72 horas siguientes a su registro (a fecha de petición de informe).
3. Informe de ofertas en gestión.
4. Informe de ofertas no cubiertas.

Analizados los datos proporcionados por estas consultas el Director o la Directora de Oficina adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de los plazos acordados, o caso de imposibilidad, dará traslado de la situación a la Dirección Provincial.

9.3. Seguimiento desde Dirección Provincial

Desde las Direcciones Provinciales se realizará el seguimiento de la media en días de paso a atendida de las ofertas registradas en su provincia, a fin de evaluar el grado de cumplimiento de los tiempos de respuesta comprometidos con la Entidad Empleadora.

Estos datos se obtendrán de Consulta Datos Hermes: Indicadores de seguimiento de candidatos (que ofrece el porcentaje de candidatos contratados, la media de días de paso a atendida de las ofertas y la media de días en gestión, por oficina de la provincia).



Asimismo emitirán mensualmente un informe de seguimiento que remitirá a las Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo de su provincia.

9.4 Seguimiento desde la Dirección General de Empleabilidad e Intermediación Laboral

Desde SSCC se realizará un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de tiempos de respuesta en la atención a ofertas, así como de los índices de cobertura de los puestos ofertados.

Se emitirán informes mensuales con datos globales de toda la Comunidad, junto con el desglose de datos por Provincia, que serán remitidos a las correspondientes Direcciones Provinciales.

10. CONCLUSIÓN DE LA OFERTA

El Gestor o la Gestora de Ofertas procederá a concluir manualmente la oferta por:

- Finalización de la gestión: cuando la Entidad Empleadora haya comunicado la intención de contratar a un número de candidatos igual al número de puestos en gestión.
- Decisión del empresario: cuando la Entidad Empleadora comunique a la persona que gestiona la oferta, su decisión de no continuar con la misma, a pesar de no haber concluido el proceso de gestión de la oferta.
- Decisión del gestor: cuando, detectadas irregularidades en el seguimiento del proceso de selección, la persona que gestiona la oferta decide concluir la misma, previa comunicación al empresario.

Antes de concluir una oferta con candidatos enviados (en estado atendida), el Gestor o la Gestora tiene que informar el resultado de la selección facilitado por la Entidad Empleadora.



El Gestor o la Gestora mantendrá abierta la oferta durante el tiempo indispensable para su gestión, que en ningún caso excederá de:

- **Tres meses** para ofertas de empleo, programas experienciales, talleres de empleo, colaboradores sociales y mercantiles.
- **Seis meses** en ofertas ETCO, orientación, Formación.

Una vez concluida la oferta se procederá a emitir el “Documento de Comunicación de Resultados al Oferente” en el cual se informa a la Entidad Empleadora de la conclusión de la oferta, junto a la relación de todos los candidatos enviados a la empresa con el resultado de la selección.

La baja de la oferta siempre será automática, nunca de forma manual.

La presente Instrucción entrará en vigor el 11 de junio de 2008.

Sevilla, a 10 de Junio de 2008

**EL DIRECTOR GENERAL DE EMPLEABILIDAD E
INTERMEDIACIÓN LABORAL.
POR SUPLENCIA (ORDEN 2-5-2008)
EL DIRECTOR GERENTE DEL SERVICIO ANDALUZ DE
EMPLEO.**

FDO. ANTONIO TORO BARBA.