



AMSEP WAPES AMSPE



Eesti Töötukassa

XII CONGRESO MUNDIAL DE la AMSPE (CM 2021)

***Retos y acciones innovadoras de los
Servicios públicos de Empleo en un mercado
laboral en constante evolución***

Tallin, ESTONIA

29 de noviembre - 2 de diciembre de 2021

Convocatoria de ponentes

Plazo: 31/07/2021

Es muy probable que este evento se grabe en parte o se retransmita en directo. Al registrarse, Usted acepta ser filmado y que su imagen y voz sean grabadas, publicadas y/o transmitidas en la página web de la organización www.wapes.org.

World Association of Public Employment Services
Association Mondiale des Services d'Emploi Publics
Asociación Mundial de los Servicios Públicos de Empleo

Resumen

PES In(novative) Action

Retos y acciones innovadoras de los Servicios Públicos de Empleo en un mercado laboral en rápida evolución

Inmersos en una constante y acelerada evolución, los mercados de trabajo en todo el mundo están experimentando continuos cambios estructurales, fundamentalmente vinculados a la rápida transformación tecnológica y la globalización de los intercambios económicos que se han desarrollado en los últimos años. Sin embargo, nuevos factores amplifican cada vez más este proceso de mutación con repercusiones directas en nuestras vidas:

- Cambios demográficos (envejecimiento de la población en los países con alto PIB/crecimiento de la juventud en los países con bajo PIB) que provocan movimientos migratorios más o menos controlados.
- El cambio climático y el proceso en curso de "descarbonización" de nuestras economías.
- Los nuevos esquemas económicos y sociales que están cambiando las relaciones laborales así como los vínculos de subordinación en las empresas.

En este contexto tan complicado, la pandemia planetaria que estamos padeciendo desde principios de 2020 ha afectado profundamente al crecimiento económico mundial, provocando daños considerables, cuyos efectos podrían prolongarse durante varios años. Esta pandemia también ha puesto en evidencia los puntos fuertes y débiles de nuestros sistemas de salud y bienestar, desafiando así las políticas y las capacidades de toma de decisiones realizadas en tiempos de gran incertidumbre.

La crisis tendrá efectos duraderos, según indican las previsiones. En el próximo año, si el apoyo estatal a las empresas cesa progresivamente, podríamos asistir a un aumento significativo de las quiebras comerciales y de las pérdidas de empleo. En cambio, otros sectores de nuestras economías experimentarán, ya sea por las políticas de deslocalización o el uso de nuevas tecnologías, pero también por los compromisos medioambientales, un fuerte crecimiento y la necesidad de nuevas competencias. Esto significa que los SPE deberán reforzar su propia competencia, y su flexibilidad para consolidar su posición como actor principal de apoyo en los cambios posteriores, así como en los procesos de transición y reconversión profesional.

El propósito de nuestra conferencia mundial es, a través de un intercambio de visiones orientadas al futuro, de reflexiones y de experiencias probadas, proporcionar a todos inspiración y elementos de reflexión para orientar futuras políticas, estrategias y acciones sobre el terreno, en el espíritu y los valores de la Estrategia a Largo Plazo 2015-2025 de la AMSPE.

El lema del Congreso es *Acción Innovadora de los SPE*, lo cual implica que las ponencias se centrarán en la capacidad de resiliencia e innovación de las organizaciones en todos los aspectos del trabajo de los SPE, tan importantes para hacer frente a todo tipo de crisis (pandemias sanitarias, económicas,

medioambientales, humanitarias, ...), en las que se espera que estos organismos actúen ágilmente ante las cambiantes necesidades del mercado laboral.

En el 12º Congreso Mundial de la AMSPE se destacarán y debatirán dichos retos, haciendo especial hincapié en los siguientes temas (lista no exhaustiva):

- La "Resiliencia organizativa" o "¿Qué enseñanzas de cara al futuro están aprendiendo los SPE en relación con las respuestas a la pandemia?"
- Los logros alcanzados por las nuevas tecnologías y el dominio estas tecnologías por parte de los servicios públicos de empleo.
- El impacto de las nuevas formas de trabajo en la organización interna de los SPE, en su gestión y en las condiciones laborales de sus empleados
- La imagen de los SPE en la sociedad
- La proyección del futuro del empleo y de las competencias requeridas por el mercado laboral
- La definición y el desarrollo de los servicios orientados a los clientes
- Los grupos sociales vulnerables, los que más serán impactados por los cambios del mercado de trabajo

El objetivo principal de todos estos temas será el de orientarse hacia el futuro y comprender mejor qué experiencias hay que tomar del pasado y cómo utilizarlas para dar forma al futuro mercado laboral.

Objetivos

El 12º Congreso Mundial de la AMSPE tiene como objetivo:

- Animar a los delegados de los países miembros a contribuir, mediante el intercambio de ideas, soluciones y estrategias de innovación, a una adaptación constante y una dinámica de los SPE en un mundo laboral y un mercado de trabajo en perpetua evolución.
- Proponer maneras de abordar mejor los problemas clave del futuro mercado laboral con presentaciones de las mejores prácticas por parte de representantes de los SPE y de ponentes externos.
- Proponer nuevos métodos así como posibilidades de colaboración, intercambio y aprendizaje mutuo entre los actuales miembros de la AMPES, potenciales nuevos miembros y diversos actores clave del sector del trabajo y del empleo.

Convocatoria de ponentes - Talleres y conferencias

En este programa de dos días se combinarán conferencias y talleres.

DÍA 1 - fortalecer el desarrollo organizacional y la resiliencia

Conferencia inaugural:

Retos y acciones innovadoras de los SPE en un mercado laboral en rápida evolución (y cómo el futuro de la protección social se ve afectado por ello.)

El mundo está cambiando constantemente al igual que el mercado laboral. En la economía hay periodos de crecimiento y contracción, y los mercados de empleo en general suelen responder en mayor o menor medida a estas fluctuaciones. Los cambios constantes y la necesidad de mantenerse al día con los avances obligan a los SPE a enfrentarse a numerosos retos. Por lo tanto, el **éxito de los SPE** y de los **resultados de sus políticas** emprendidas en el mercado laboral depende en gran medida de cómo/ hasta qué punto y con qué rapidez los SPE o los gobiernos reaccionan a estos retos y qué tipo de acciones innovadoras implementan al respecto. Cuanto más avanzados y diversos sean los mercados laborales, más **complejos** resultarán los **desafíos** y más acciones innovadoras habrá que emprender para responder a las expectativas y necesidades.

La OCDE sigue vigilando atentamente cómo los mercados laborales se modifican para responder a las **macrotendencias** de digitalización, globalización, envejecimiento de la población y ambientalización de la economía. El objetivo es comprender mejor las **oportunidades y los riesgos** asociados a estos nuevos desarrollos y proporcionar asesoramiento basado en pruebas sobre cómo deben responder los países en los ámbitos de **política de competencias, protección social, regulación del mercado laboral y diálogo social**. El gran desafío actual consiste en convertir estas recomendaciones de política general en medidas aplicables que promuevan la mejora del empleo y garanticen la protección social para todos en un mundo laboral en rápida evolución.^{1 2}

Este discurso de apertura pretende ofrecer una introducción general al tema principal del congreso y dar una visión general de los retos a los que nos enfrentamos hoy en día y de las medidas que podrían aplicarse teniendo en cuenta las tendencias futuras de los mercados laborales. De este modo, se allanara el camino a las siguientes mesas redondas y sesiones paralelas, que proporcionarán una visión más concreta de los temas.

¹ Más información en: <https://www.oecd.org/future-of-work/reports-and-data/>

² Más información en: <https://www.oecd.org/employment/the-future-of-social-protection-9789264306943-en.htm>

Primera mesa redonda

Las estructuras de gobernanza de los SPE y el papel de los interlocutores sociales en este marco

Las estructuras de gobernanza de los SPE varían considerablemente según los países. Algunos SPE **pertenecen a estructuras ministeriales**, mientras que otros están organizados como **agencias ejecutivas**. Otros gozan de una **mayor independencia**, a menudo caracterizada por una mayor autonomía regional o local. Dependiendo del enfoque organizativo general, también existen **diferentes grados de participación de otros actores** dentro de las estructuras de gestión de los SPE; algunos, por ejemplo, incluyen a los **interlocutores sociales** en sus consejos de administración. No existe un modelo común de SPE, y resulta difícil afirmar que un modelo es mejor que otro o qué tipo de combinación de **descentralización y centralización** se necesita para que sus **operaciones** sean **eficaces**. Existen importantes diferencias estructurales, legales, políticas y culturales con raíces a menudo muy arraigadas en el tiempo como para determinar el modelo elegido. Sin embargo, los diferentes enfoques de gestión de los SPE pueden influenciar tanto la flexibilidad para adaptarse y responder rápidamente a los cambios, como **la gama y la calidad de los servicios prestados** y, en consecuencia, los **resultados** obtenidos en el mercado laboral.³ En una época de rápidos cambios, los SPE deben encontrar soluciones innovadoras para satisfacer las necesidades de los clientes, quienes contribuyen en gran medida a la concepción de los servicios. Por lo tanto, los interlocutores sociales, que representan los intereses de los usuarios de los SPE, representan socios importantes y desempeñan un papel de mediador entre el proveedor de servicios (los SPE) y sus beneficiarios.

El objetivo de este panel es debatir y comparar diferentes estructuras de gobernanza de los SPE para determinar sus limitaciones y oportunidades en tiempos de crisis y de rápido desarrollo de los mercados laborales. La implicación de los interlocutores sociales y el grado de responsabilidad compartida constituirán el eje central de este debate. Representantes de distintos SPE con diferentes estructuras de gobernanza o expertos compartirán sus conocimientos sobre el desarrollo organizativo y qué tipo de vías de reforma han resultado eficaces, como por ejemplo la mejora de los sistemas de gestión del rendimiento existentes o la experimentación de distintas formas de cooperación con agencias de colocación privadas.

Ciclo de talleres/sesiones paralelas

Los talleres durarán 1h45min y se dividirán en tres partes:

- Una introducción al tema del taller realizada por un moderador o animador, finalizada por 5 minutos (como máximo) de sesión interactiva/creativa;
- 3-4 presentaciones (una de ellas de 10-15 minutos) por parte de representantes o expertos de los SPE;

³ Para más información, consulte:

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1163&intPageId=3443&langId=en>

- Un debate con y entre los participantes del taller animado por el moderador (que también tendrá el papel de relator de las actas) con una sesión de preguntas y respuestas. Las principales conclusiones del taller se presentarán el segundo día.

Primera serie de talleres/sesiones paralelas

- **Sesión A1 - ¿Cómo los SPE se preparan, gestionan y superan las crisis?**

De la experiencia que hemos adquirido en nuestras respuestas a los efectos de la pandemia podemos destacar varios factores que nos han permitido reaccionar y continuar nuestra acción, para contribuir a la resiliencia colectiva de nuestras economías.

La OCDE ya señaló que "la **crisis desatada por la COVID-19** está afectando a todos los aspectos de nuestras vidas, desde la salud, el empleo y la educación hasta la seguridad financiera, las relaciones sociales y la confianza". Las cuestiones de **desigualdad** en el empleo, ingresos, enseñanza, niveles de cualificación, etc., son las que se tratan en la labor diaria de los asesores de los SPE cada vez con mayor intensidad debido al rápido **aumento del desempleo**. Además de las **mayores expectativas de los ciudadanos** respecto a las medidas de apoyo financiero de los SPE, las medidas activas del mercado laboral y las vacantes disponibles, los propios SPE han tenido que **adaptarse rápidamente a los cambios** en sus propios entornos profesionales, sistemas operativos, **medios de trabajo**, organización y gestión de los recursos humanos.

Todos estos cambios han tenido se han producido bajo la atenta vigilancia de los ciudadanos. **Los asesores de los SPE** fueron uno de los trabajadores de primera línea durante la crisis y se ocuparon de las consecuencias más inmediatas de la misma. Estas condiciones han supuesto un estrés adicional para la **salud mental** y **el bienestar** de los trabajadores de los SPE. Sin duda, los SPE ya habían tenido experiencia previa con **crisis financieras** mundiales y otras **crisis regionales**, y habían aplicado **diferentes estrategias** para reaccionar ante estos retos, pero nadie podía prever lo que hoy estamos viviendo ni el alcance de este fenómeno.

Por lo tanto, las estrategias internas de los SPE, como la **gestión de los recursos humanos y de comunicación interna**, por ejemplo, necesitan ser más elaboradas de igual manera. Aunque las estrategias y políticas de **gestión de crisis** difieren de un país a otro, lo que sí debería ser común es pensar en el futuro y desarrollar las estrategias necesarias para mejorar la preparación **ante una crisis y acelerar su recuperación**, incluso en el futuro.

El objetivo de este taller será debatir los cambios y las nuevas medidas emprendidas por los SPE para afrontar los efectos de la pandemia, y que han demostrado ser sostenibles y que deberían ampliarse para responder rápidamente a crisis similares en el futuro, tanto en lo que respecta a la organización interna del trabajo como a la prestación de servicios externos.

- **Sesión B1 - Experiencias de los SPE en materia de innovación tecnológica y uso de la IA en la prestación de servicios:**

El uso de los **datos** y de la **inteligencia artificial** para prestar mejores servicios y mejorar los procesos de trabajo está cobrando cada vez más importancia. La **innovación tecnológica** permite un sinnúmero de oportunidades para modernizar los servicios y aumentar su eficacia y eficiencia. Desde la **elaboración de perfiles** y el **emparejamiento** hasta la **explotación de datos** y el **aprendizaje a distancia**, se trata al fin y al cabo de prestar servicios con más rapidez, mayor calidad y mejor correspondencia. Sin embargo, a pesar del reconocimiento de las enormes posibilidades que pueden ofrecer el uso de los datos y la innovación tecnológica, el **nivel de digitalización de los servicios y procesos de los SPE** varía enormemente en función de la calidad y la disponibilidad de dichos datos, dependiendo también de la capacidad financiera, de la normativa vigente y de las limitaciones impuestas en materia de protección de datos, de la disposición política y del **talante digital** de la población, etc.

Este taller se propondrá debatir cómo encaja el uso de las nuevas tecnologías y, en particular, la inteligencia artificial en nuestros servicios actuales, qué transformaciones deben realizarse y cómo anticiparlas y apoyarlas. El propósito será presentar los beneficios de la IA para los SPE y reflexionar sobre su incorporación a la prestación de servicios.

- **Sesión C1- Reputación, credibilidad y confiabilidad de los SPE en la sociedad**

Los SPE son organizaciones con objetivos sociales, lo que significa que su **reputación, credibilidad y fiabilidad** dependen en gran medida de su valor añadido en la sociedad. Ese valor añadido constituye también un importante factor de motivación y compromiso para los empleados. No obstante, la creación de una estrategia sólida de **comunicación y gestión de imagen** es crucial para que los SPE puedan gestionar su propia identidad y aumentar la **confianza de sus usuarios**, de las partes involucradas, de los interlocutores sociales y las autoridades supervisoras.

En este sentido, la **visibilidad y la transparencia** deberían ser los puntos centrales en los que deberían centrarse los SPE, **especialmente en tiempos de crisis**, cuando la comunicación suele ser uno de los puntos más débiles. La brecha entre las percepciones del público y las oportunidades de los SPE en la prestación de servicios podría aumentar durante los **periodos de mayor presión**. Sin embargo, **los problemas de percepción** relacionados con las actitudes de los SPE pueden ser consecuencia de un mal rendimiento real o, por el contrario, de la falta de comunicación y transparencia de sus actividades. Por ello, conviene vigilar la reputación de los SPE en la sociedad así como su progresión y sus cambios para poder reaccionar rápidamente cuando comience su declive. Por ejemplo, medir las opiniones y actitudes de los usuarios hacia los SPE resulta muy útil para ello. Así, los SPE pueden posicionarse mejor perfeccionando la comunicación estratégica y de marca. Es evidente que hay que tener en cuenta los diferentes grupos de destinatarios y partes

interesadas, así como la reputación de los SPE y los canales de comunicación, a la hora de crear y planificar la estrategia (de comunicación). Hoy en día, la presencia en línea de SPE es más importante que nunca. Ya sea a través de las redes sociales o de otros medios en línea, los SPE pueden llegar a un público más amplio, por lo que la comunicación en línea de los SPE debe ser **rápida, visible y comprensible**.

El objetivo de este taller consistirá en analizar la reputación de los SPE en la sociedad y cómo una buena imagen los beneficia. Se presentarán testimonios de buenos ejemplos de estrategias de comunicación (proactiva) y de gestión de la imagen, así como de los diferentes canales de comunicación utilizados, en particular las redes sociales y las diversas campañas de promoción, ofreciendo además consejos para aumentar la credibilidad y la fiabilidad de los SPE en la sociedad. Asimismo, en esta sesión se podrá abordar el tema de los socios clave que deberían incluirse en las estrategias de los SPE (por ejemplo, los interlocutores sociales) y hasta qué punto.

Segunda mesa redonda

Autoevaluación, co-aprendizaje y cooperación: progresar juntos (balance del Benchlearning)

El concepto de **benchlearning** de los SPE se introdujo en la Red Europea de los SPE en 2015. Hoy en día representa una de las **partes centrales de las actividades de la Red de los SPE**. Combina eficazmente los conceptos de evaluación comparativa junto con el aprendizaje mutuo a fin de mejorar el rendimiento de los SPE. **Based on a specific guide and model**, PES benchlearning has been made **transparent** to the outside world. It has allowed to show an example of a systematic, indicator-based learning method between organisations, which is transferable by other organisations or network. Therefore, since its implementation, the **concept has gained increasing international, European and national interest**. **Basado en una guía y un modelo específicos**, el benchlearning de los SPE ha resultado ser **transparente** para el mundo exterior. Ha permitido presentar un ejemplo de método de aprendizaje sistemático, basado en indicadores, entre distintas organizaciones, transferible por otros organismos o redes. Por ello, desde su aplicación, el **concepto ha cobrado un creciente interés internacional, europeo y nacional**.

El motivo principal del aprendizaje comparativo reside en **ayudar a cada SPE a mejorar su propio rendimiento** mediante una reflexión estructurada y sistemática sobre su desempeño en comparación con el de otros SPE y mediante el **aprendizaje institucional de sus homólogos**. El objetivo es aprender de las buenas prácticas y adaptarlas a sus circunstancias nacionales. De este modo, se pretende **mejorar los resultados de los SPE** y contribuir a la convergencia de los mercados laborales, demostrando así el **valor añadido de los SPE**.⁴

⁴ Para más información, consulte:

<https://op.europa.eu/et/publication-detail/-/publication/44626fc3-4769-11e8-be1d-01aa75ed71a1/language-en>

Otros dos proyectos animados por la misma filosofía se iniciaron con el apoyo de la AMSPE y sus socios, como parte de la estrategia a largo plazo de la Asociación (2015-2025):

- el proyecto SamPES (Autoevaluación de los Servicios Públicos de Empleo) con el apoyo técnico y financiero de la GIZ y la iniciativa YouMatch (cooperación Alemania) en beneficio y con la participación de 18 SPE africanos
- La iniciativa "Joint project" (Proyecto conjunto) dirigida por los SPE japoneses en Asia

En este panel, se presentarán tres proyectos de colaboración y aprendizaje mutuo de los SPE llevados a cabo en 2020/2021 con comentarios y resultados::

- Joint project Japón/Camboya
- SamPES
- European PES network (Red europea de los SPE)

DÍA 2 -Prestación de servicios eficaces a los clientes

Conferencia magistral: La investigación experimental y el diseño de servicios basados en pruebas para atender las necesidades del mercado laboral (y reducir el desempleo)

Las políticas de empleo ocupan una parte muy importante de las políticas que gestionan los gobiernos y que, de hecho, conciernen a toda la población. Los políticos y los funcionarios públicos crean y ponen en práctica diversas estrategias para **paliar el desempleo**, aumentar la formación permanente, animar a la gente a emprender, etc., pero no todas las iniciativas son siempre eficaces ni responden a las expectativas de los individuos o del mercado laboral.

El uso de este tipo de estrategias que no se basan en pruebas conlleva varios riesgos y puede tener resultados imprevisibles. Por lo tanto, es importante apoyarse en **pruebas** sólidas que determinen las medidas del mercado laboral con **resultados más fructíferos**, también en términos de **rentabilidad** para asignar el presupuesto de forma razonable. Las características económicas y las necesidades de un país o una región difieren, por lo que las políticas del mercado laboral también deben ser **adaptadas**. Para diseñar políticas laborales más efectivas, los gobiernos deben mejorar su comprensión del **funcionamiento** de tres actores: los solicitantes de empleo, los empleadores y los servicios públicos de empleo, y cómo éstos interactúan en el mercado laboral.

La **comprobación continua de los méritos científicos** garantiza que las soluciones sean adecuadas a las necesidades locales. Aunque no todos los SPE tienen capacidad para **realizar evaluaciones** internas, la **cooperación con expertos e investigadores** ofrece varias ventajas, como la fiabilidad de la investigación independiente y el uso de **métodos innovadores y experimentales para generar pruebas**. El objetivo de esta sección será analizar las evaluaciones ex ante o ex post en diferentes formas, como los **proyectos piloto**, las **evaluaciones casi-**

experimentales, las **encuestas**, etc., y cómo deberían integrarse en la planificación estratégica de los SPE y en la elaboración de las políticas de empleo en general.⁵

Esta ponencia pretende presentar buenos ejemplos de investigación experimental y diseño de servicios basados en pruebas y cómo han sido integrados en la elaboración de políticas.

Segundo ciclo de talleres/sesiones paralelas

- **Sesión A2 - Análisis del mercado de trabajo para identificar con antelación las carencias y necesidades de competencias**

Pese al aumento de la inversión en educación y formación y al incremento del nivel educativo, todos los países están experimentando una brecha persistente entre las competencias solicitadas y las disponibles. El **desajuste de las cualificaciones** resultante de la **sobre o infra capacitación** sigue siendo un desafío y afecta negativamente a la productividad laboral obstaculizando la capacidad de innovar y adoptar avances tecnológicos, incluso en relación con la economía verde. La OIT afirma que tanto los individuos como las empresas, las organizaciones de formación y los gobiernos tienen que tomar decisiones sobre las inversiones en educación y formación necesarias ahora para maximizar el rendimiento futuro de esas inversiones.

Esto significa **evaluar las perspectivas futuras** del mercado laboral y el posible desequilibrio entre la **demanda y la oferta de competencias**. Los servicios públicos de empleo deben conocer las **tendencias del mercado laboral** y **crear una sinergia con el sector educativo** para poder preparar a los solicitantes de empleo a gestionar sus **transiciones o transformaciones** profesionales sin problemas. Por ello, los SPE deberían dedicar más atención a las intervenciones precoces, como la evaluación de las capacidades y la **identificación de la necesidad de diferentes capacidades y cualificaciones**.

El objetivo de este taller consiste en presentar ejemplos de la utilización de la información relativa al mercado laboral y de los diferentes instrumentos, métodos y acuerdos de cooperación desarrollados por los servicios públicos de empleo para identificar las carencias de competencias en el mercado laboral, con el fin de apoyar la mejora o la reconversión de las cualificaciones en función de las necesidades futuras.

- **Sesión B2 - Diseño de la prestación de servicios y evaluación de impacto**

En los últimos años, **el diseño de la prestación de servicios orientada al cliente** se ha ganado muchos apoyos y adeptos por su clara orientación a las **expectativas y necesidades de los usuarios**. No cabe duda de que los SPE

⁵Para más información, por favor consulte:

<https://www.bi.team/wp-content/uploads/2018/11/TheBehaviouralInsightsTeam-LabourMarketsReport.pdf>

deberían situar las necesidades de sus clientes, empleadores y solicitantes de empleo, en el centro de su **modelo de servicio**; sin embargo, a veces es más fácil en la teoría que en la práctica. Las organizaciones se enfrentan a la incertidumbre en un entorno en rápida evolución y a la creciente complejidad de los retos. Aunque las **encuestas de satisfacción** de los clientes de los SPE se han generalizado, la participación de los clientes en el verdadero proceso de diseño de los servicios es relativamente nueva. La **co-creación de servicios** significa involucrar a los clientes en las diferentes etapas del proceso lo que también tiene sus ventajas, riesgos y obstáculos. En muchos casos exige un cambio de paradigma desde un modelo organizativo básico de prestación de servicios hacia un **modelo más orientado a los datos y la experiencia**. Los empleados siguen siendo los principales protagonistas de la satisfacción, calidad y experiencia de nuestros usuarios y de la realización de nuestros objetivos. Esto significa, sin duda, que este tipo de diseño de servicios debe ir asociado a un modelo de gestión adecuado, centrado en la confianza y el desarrollo de la autonomía. El monitoreo regular de las medidas del mercado laboral una vez implementadas es también crucial para estudiar la **efectividad de estas medidas**. Efectuar **evaluaciones de impacto** es una forma adecuada de mejorar la prestación de servicios, ya que se basa en experiencias reales de los individuos y en los resultados del mercado laboral.

El objetivo de este taller es analizar el diseño de los servicios orientados al cliente y los enfoques de evaluación de las medidas del mercado laboral para proporcionar servicios de alta calidad y eficaces que respondan a las necesidades de los usuarios de los SPE y del mercado laboral.

- **Sesión C2 - ¿Cómo acceder a los grupos sociales vulnerables en el mercado laboral?**

Todas las personas, independientemente de su sexo, edad, nivel educativo, estado de salud, situación socioeconómica o ubicación geográfica deberían poder acceder a las oportunidades económicas y laborales. Sin embargo, esto no siempre se ha conseguido en la realidad, y siguen existiendo **grupos sociales vulnerables**, que carecen de habilidades, conocimientos o son discriminados por algunas de sus características. En muchos casos, incluso hay múltiples barreras laborales superpuestas. Los SPE se enfrentan aquí al reto de **cómo llegar a estos grupos y qué servicios prestar** para incluirlos activamente en el mercado laboral. Estos grupos sociales vulnerables necesitan mucha más **atención y orientación** y, por tanto, también más recursos, lo que complica el trabajo de los SPE. Al mismo tiempo, hay que tener en cuenta que una **mayor presencia de personas activas** en el mercado laboral es beneficiosa para todas las partes. Por lo tanto, los SPE deberían empeñarse en crear posibilidades para que el máximo número de personas puedan ser/llegar a ser empleadas, aunque el coste de la inclusión de estos grupos sociales sea elevado para los SPE.

El objetivo de este taller es debatir el impacto de los cambios en el mercado laboral sobre los grupos más vulnerables y presentar ejemplos de

diferentes políticas, **estrategias de inclusión, servicios de proximidad y accesibilidad** de los servicios que permitan prevenir los riesgos de exclusión y apoyar a estos grupos sociales para que vuelvan al mercado laboral.

Buscamos para cada uno de estos talleres a ponentes motivados que puedan ofrecer presentaciones sobre las mejores prácticas, sobre métodos o proyectos innovadores aplicados en los SPE.

Les agradeceríamos su aportación para compartir las mejores prácticas y opiniones. Confiamos en que las contribuciones sean orientadas hacia el ejemplo y la innovación.

Tanto los miembros como los no miembros, los actores involucrados y los académicos están invitados a compartir sus experiencias y a participar en los talleres.

Las presentaciones podrán realizarse en las lenguas oficiales de la AMSPE. Animamos a nuestros ponentes a utilizar diferentes medios interactivos en sus intervenciones.

Los talleres concluirán con una sesión de preguntas y respuestas y los principales puntos de debate y las conclusiones serán presentadas posteriormente en sesión plenaria.

Grupo Objetivo

- Miembros de la AMSPE (directores generales y contactos de los SPE);
- Responsables de las instituciones del mercado laboral;
- Partes interesadas en organizaciones internacionales;
- Académicos;
- Expertos de organismos gubernamentales, incluidos los servicios públicos de empleo;
- Representantes de organizaciones internacionales que se ocupan de cuestiones de trabajo, empleo e inclusión social;
- Actores del sector privado, entidades locales y organizaciones sin ánimo de lucro.

Los participantes vendrán de todas las partes del mundo, sean o no miembros de la AMSPE (los no miembros sólo por invitación).

Condiciones generales

Para participar como ponente, le rogamos que nos envíe una propuesta (resumen, borrador de presentación, etc.) a más tardar el 31 de julio de 2021, acompañada de una breve biografía del ponente/autor.

Cualquier sugerencia sobre formas innovadoras de presentación será bienvenida, así que no dude en ponerse en contacto con el equipo del proyecto del Congreso para

informarse sobre las posibilidades técnicas y tecnológicas disponibles para este evento.

Por favor, tengan en cuenta que se trata por el momento de una nota de concepto general y que los temas podrán ser más detallados en función de las propuestas de presentación de los Estados miembros de la AMSPE.

Aviso relativo a la situación pandémica

Nuestra prioridad era y sigue siendo organizar este congreso en condiciones tradicionales de trabajo y recepción, en presencia física.

Sin embargo, en función de la evolución de la pandemia y de las medidas sanitarias asociadas, la organización general de este evento podría evolucionar parcial o totalmente hacia un formato digital.

Datos de contacto

HUORT Thierry

Asesor
Secretaría Ejecutiva de la AMSPE
WAPES, 11 Blvd de l'Empereur 1000
Brussels, Belgium
Teléfono: +33 (0) 628 43 27 26

HINDREKUS-KOPPEL Reine

Directora del proyecto
Eesti Töötukassa (Fondo del Seguro de
Desempleo de Estonia)
Lasnamäe 2, Tallinn, 11412, Estonia
Teléfono: +372 614 7914

Correo electrónico: wwc2021@wapes.org

Todas las preguntas o comentarios son bienvenidos.