

Congreso Mundial de la AMSPE 2021

AMS de Austria: lecciones aprendidas de la crisis.

27 de abril de 2022

SPE de Austria («Arbeitsmarktservice», AMS)

Julian Hiebl



Tareas del AMS

Organización

- Sistema descentralizado: 1 oficina central, 9 oficinas regionales y 100 oficinas locales
- 5 883 trabajadores
- **Tasa de desempleo de 2021:** 8,1 % (EUROSTAT 4,9 %), - 3,4 % en 2020

Política del mercado laboral

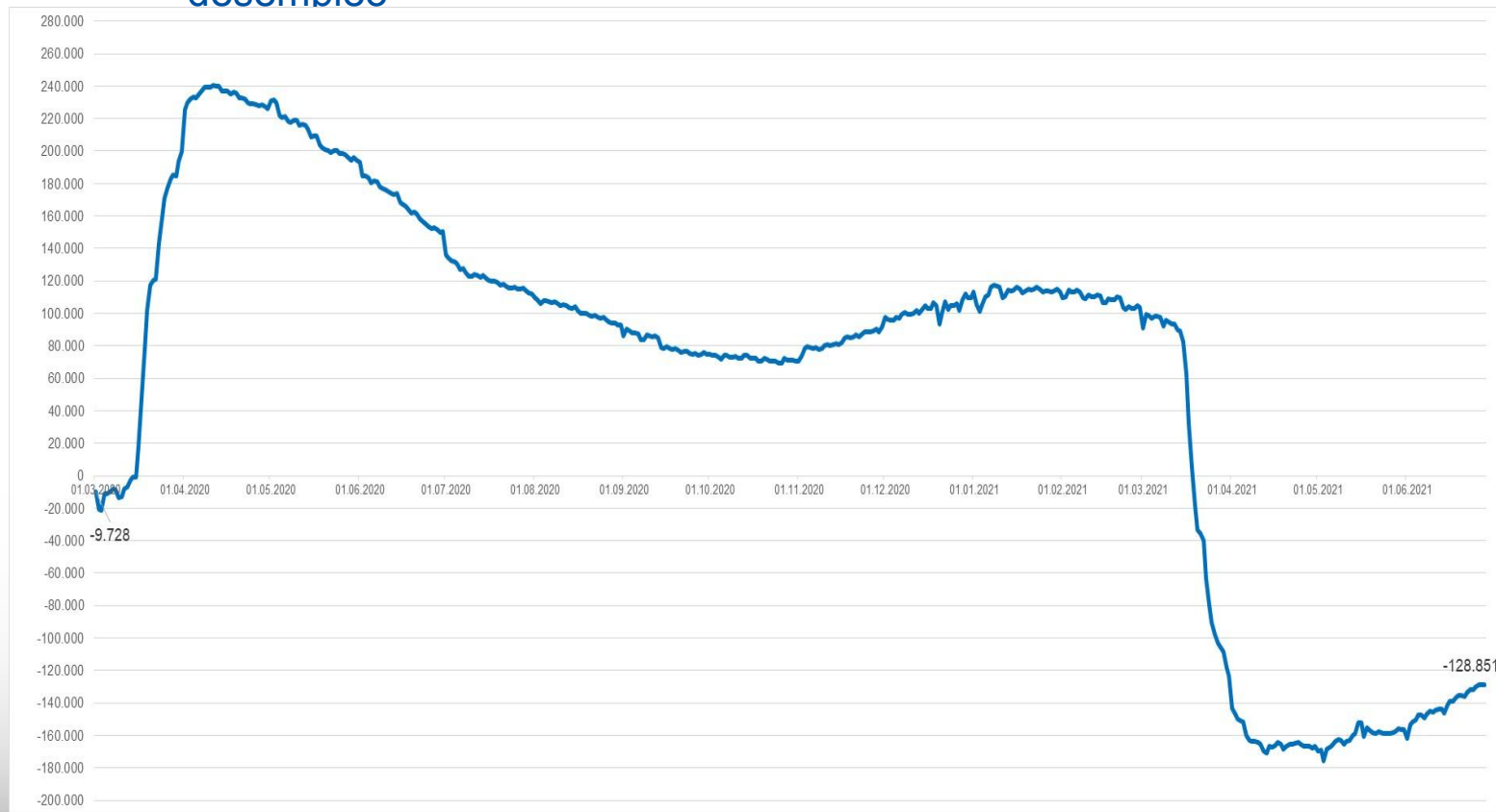
- Inserción (servicio para demandantes de empleo)
- Contratación (servicio para empleadores)
- Inteligencia del mercado laboral / información sobre carreras profesionales
- Política activa del mercado laboral
 - ✓ Cualificación (cursos de formación)
 - ✓ Promoción del empleo (subvenciones salariales)
 - ✓ Medidas de apoyo (asesoramiento especial)
- Acceso al mercado laboral para nacionales de terceros países

Prestaciones

- Seguro de desempleo

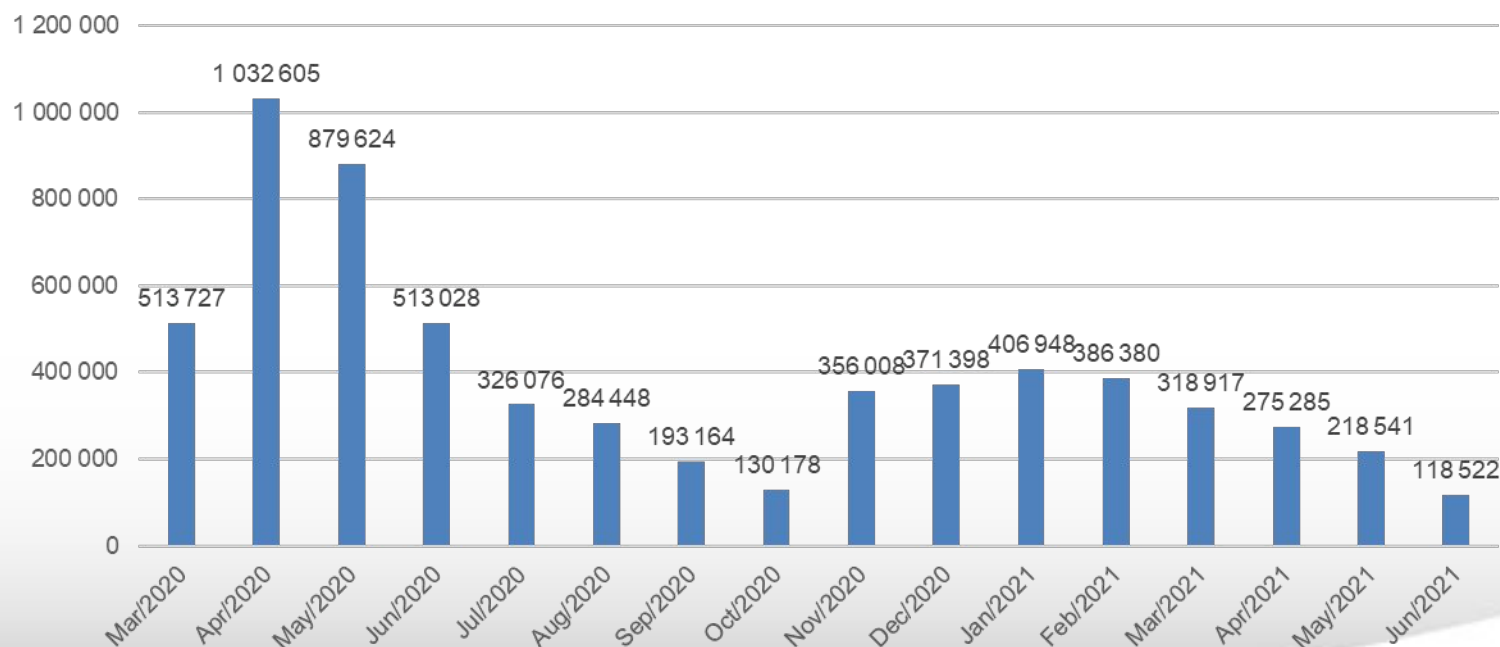
Efectos inmediatos para la organización

- Aumento acusado de la tasa de desempleo
- Aumento acusado de las solicitudes de prestaciones por desempleo



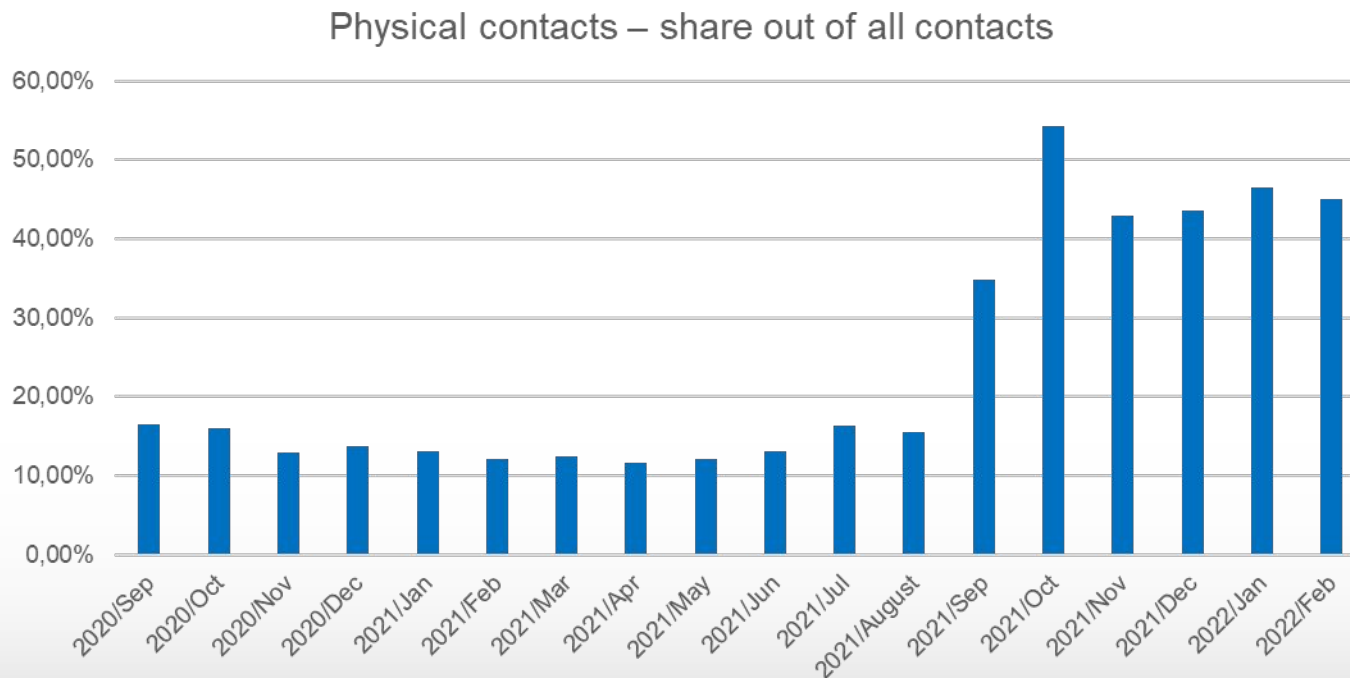
Efectos inmediatos para la organización

- Implantación de un (nuevo) modelo de trabajo de corta duración
 - El SPE es la principal organización responsable de la administración
 - Número elevado de solicitudes sin precedentes
 - No hay colegas cualificados suficientes para hacer frente a trabajos de corta duración
 - Experiencia externa adquirida



Efectos inmediatos para la organización

- Cambio de canal necesario y rápido
 - Contacto físico frente a telefónico (sin videollamadas)
 - Antes de la crisis, el 100 % de los contactos eran físicos



Lecciones aprendidas I: estructuras de eficacia demostrada

- Resulta ventajoso si existen **estructuras y procesos de eficacia demostrada**, sobre todo si son habituales las fluctuaciones
 - solicitudes de prestaciones por desempleo
- Por otra parte: resultó complicado si había que establecer **nuevos procesos**
 - Priorización de unos cuantos procesos centrales y necesarios: disponibilidad, trabajo a jornada reducida, prestación por desempleo; el resto se han tenido que reducir

Lecciones aprendidas II: flexibilidad, un factor de éxito

- La pandemia nos obligó a introducir **un cambio drástico en nuestra estrategia de canales**. Para ello fue necesario introducir varios cambios en el marco legal. Ejemplo: Solicitud de prestaciones por desempleo por teléfono
 1. Antes del coronavirus: solicitud personal en una oficina de empleo exclusivamente
 2. Durante la pandemia: mediante un servicio en línea
 3. Actualmente: solicitud en línea, pero el demandante de empleo se debe personar en una oficina de empleo en el plazo de una semana
- Los cursos de formación tuvieron que pasar a **formatos en línea** siempre que fuera posible. Flexibilidad en el **diseño del contrato**, fundamental en caso de cancelación, adaptación o nuevo diseño.
- Varios cambios de estrategia: la pandemia instó a la flexibilidad en función de la evolución del mercado laboral
 1. Al principio de la crisis: **garantizar los ingresos de los desempleados** □ solicitudes de prestaciones por desempleo
 2. Lanzamiento del **mayor programa de cualificación** para garantizar una mano de obra cualificada después de la crisis
 3. Recuperación económica más rápida de lo esperado: **colocaciones rápidas** como prioridad fundamental

Lecciones aprendidas III: internas

□ Acuerdos de teletrabajo: introducción

- las oficinas permanecieron, por lo general, abiertas (infraestructura crítica), pero se invitó a los demandantes de empleo a no acudir a las oficinas de empleo.
- Adaptación e implementación complicadas: infraestructura (ordenadores portátiles, VPN, etc.)

□ Acuerdos de teletrabajo: en la actualidad

- los colegas han vuelto a la oficina, pero el teletrabajo es más flexible ahora que antes de la crisis
 - la percepción del teletrabajo ha cambiado; su imagen ha mejorado
 - persistencia de diferentes puntos de vista sobre qué acuerdos se deben alcanzar en materia de teletrabajo
- El compañerismo y la solidaridad han sido muy valorados, por lo general, durante la crisis

Perspectiva de futuro

- Las reformas organizativas actuales se han visto influidas por la pandemia (p. ej., **la información profesional** para los alumnos se presenta también en **formato en línea**)
- **Nuevo modelo de prestación de servicios** en la oficina de empleo retrasado a causa de la pandemia. En este punto se introducirán las lecciones aprendidas de la pandemia.
- La **digitalización** sigue siendo una prioridad fundamental. Compromiso político, incluido el financiero, para actualizar constantemente la infraestructura informática.