

12º CONGRESO MUNDIAL DE LA AMSPE (WWC 2021)

Acciones innovadoras de los SPE:

***Retos y acciones innovadoras para los servicios
públicos de empleo en un mercado laboral en rápida
evolución***

Tallin, Estonia

25 de abril - 29 de abril de 2022

Informe de la conferencia

redactado por Miguel Peromingo

www.wapes2021.ee
www.wapes.org

#WWC2021



wapesorg



@wapesorg



AMSPE



Contacto de la AMSPE

DÍA 1 - Estrategias de gobernanza y gestión de los SPE

¿Cómo fortalecer el desarrollo organizativo y la resiliencia?

Palabras de bienvenida

Hace años que se conoce el impacto de la rapidez de los cambios en la sociedad en el mercado laboral, tanto en lo que respecta a la transformación digital como a la economía verde. En vista de la pandemia y de la crisis de seguridad actuales, es más importante que nunca trabajar en la construcción de la resiliencia del mercado laboral y los servicios públicos de empleo (SPE) para cubrir las necesidades inmediatas de los demandantes de empleo y los empleadores, así como del personal de los SPE y del público en general.

«Necesitamos mejorar las medidas del mercado laboral a partir de un mejor conocimiento y de debates abiertos»

(Tanel Kiik, Ministro de Sanidad y Trabajo, Estonia)

El papel que desempeñan los SPE es fundamental en la facilitación del cambio en el empleo y en la necesidad de lograr la mayor confianza posible de sus clientes: El país anfitrión del Congreso Mundial de la AMSPE 2021, Estonia, fundó el Fondo de seguro de desempleo estonio hace 20 años, asumiendo el rol de los SPE en 2009. Como reconocimiento a su trabajo, el índice de confianza del público en el SPE estonio ha crecido hasta superar el 70 %. La estructura de interlocutores sociales del modelo de gobernanza del SPE estonio refuerza su autoridad, al tiempo que se focaliza en los servicios centrados en la persona, lo que incluye a los grupos más vulnerables del mercado laboral y a los que es más complicado llegar.

Los SPE de todo el mundo afrontan una amplia variedad de retos a diario, desde los problemas de accesibilidad de los trabajos en zonas remotas hasta los desarrollos demográficos que causan desequilibrios en las calificaciones. La transformación digital es un tema interdisciplinario que, más que ocasionar la desaparición de trabajos, está transformando muchos otros y creando necesidades de nuevas calificaciones que los servicios de empleo y de desarrollo de calificaciones tendrán que solucionar, poniendo el foco en los componentes transversales y en la movilidad de competencias. Por ello, muchos de los actores del mercado laboral, incluidas las empresas, son conscientes de la necesidad de introducir cambios en su cultura de contratación, pasando de la consideración de la profesión como única puerta entrada y elemento determinante para el desarrollo profesional en el trabajo, a competencias más ágiles que puedan reutilizarse en diferentes trabajos.

Las calificaciones serán la moneda de cambio en el mercado laboral del futuro para conservar el talento y será crucial abordar retos a escala internacional más amplios como, por ejemplo, la economía verde, que requiere ajustes continuos de las mismas. Las herramientas digitales pueden ayudar a las personas a hacer su trabajo de una forma más eficiente y pueden liberar tiempo para realizar más esfuerzos empresariales, dado que las tareas de trabajo tradicionales se están automatizando a gran escala. Estas herramientas deberían implementarse en los servicios de empleo también, de manera que apoyen la transformación hacia la 4ª Revolución Industrial.

Los SPE deben evitar caer en zonas de confort institucionales y buscar de manera continua nuevas soluciones, mediante el diálogo con los actores para conocer las necesidades y modelar los servicios de los SPE, con el objetivo de que su imagen sea más positiva y se introduzcan mecanismos de aprendizaje mutuo para las mejoras continuas. La AMSPE, que se fundó en 1980, es una buena plataforma para el intercambio entre pares y tiene un gran potencial de desarrollo de capacidades de los proveedores de servicios de empleo en todas las regiones del mundo.

Discurso de apertura¹

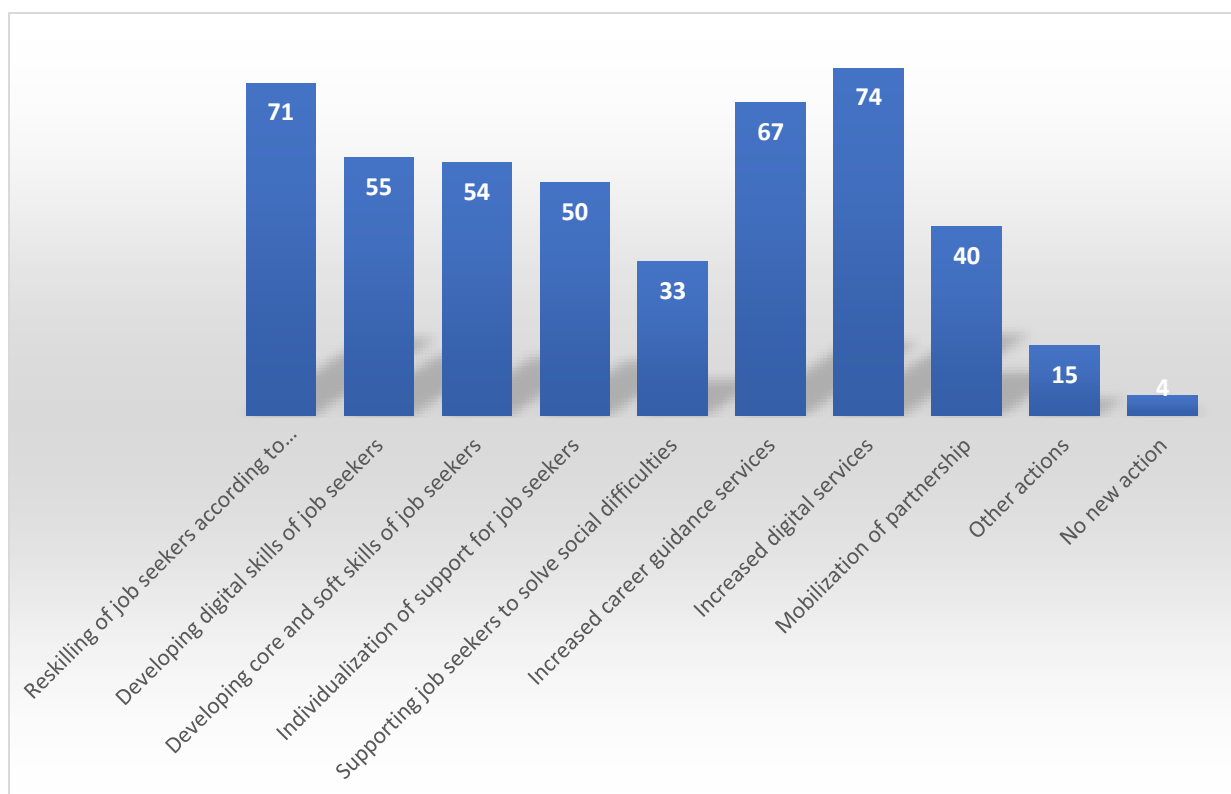
El impacto de la COVID-19 en el mundo laboral ha sido enorme, ya sea por la pérdida inmediata de empleos o por el aumento de la tasa de inactividad a largo plazo entre la fuerza de trabajo. Se considera que los efectos negativos sobre el mercado laboral han sido cuatro veces mayores que los de la crisis financiera mundial de 2008, sobre todo en los sectores con más bajas calificaciones. En 2021, los mercados se han recuperado ligeramente, pero la tendencia vuelve a ser decreciente debido a la crisis de Ucrania.

Además de la recalificación de los trabajadores para estos empleos en mutación, es fundamental garantizar la protección social a aquellas personas que están en una situación de riesgo mayor, e idealmente en combinación con prestaciones sociales como ayudas económicas en forma de subsidios de desempleo y programas de activación. La tecnología es un facilitador adicional que acelera el trabajo de los servicios de empleo en los países en desarrollo y, con carácter general, es un medio de involucrar mejor a las personas inactivas en el mercado laboral.

La pandemia de la COVID ha forzado a los SPE a realizar cambios estratégicos en muchos de los componentes de sus servicios, como por ejemplo acelerando su propia transformación digital. Muchos SPE han aumentado su capacidad de manera significativa en los últimos dos años al incluir sus herramientas digitales. Otras áreas de cambio, debido a la gestión de crisis, han sido la mayor priorización de la formación en reciclaje de capacidades para los demandantes de empleo y el aumento de la prestación de servicios (de orientación) profesionales. Sin embargo, la dependencia de los presupuestos de los ministerios da lugar, en muchos casos, a vulnerabilidad fiscal y peligro de recortes de presupuesto importantes en función el cambio de prioridades políticas de los gobiernos.

Número de SPE que han aumentado sus servicios durante y después de la pandemia (X encuestados de los 95 SPE que respondieron)

¹ Encontrarán los títulos, la descripción de los contenidos y los nombres de los participantes en las conferencias en el programa del WWC adjunto.

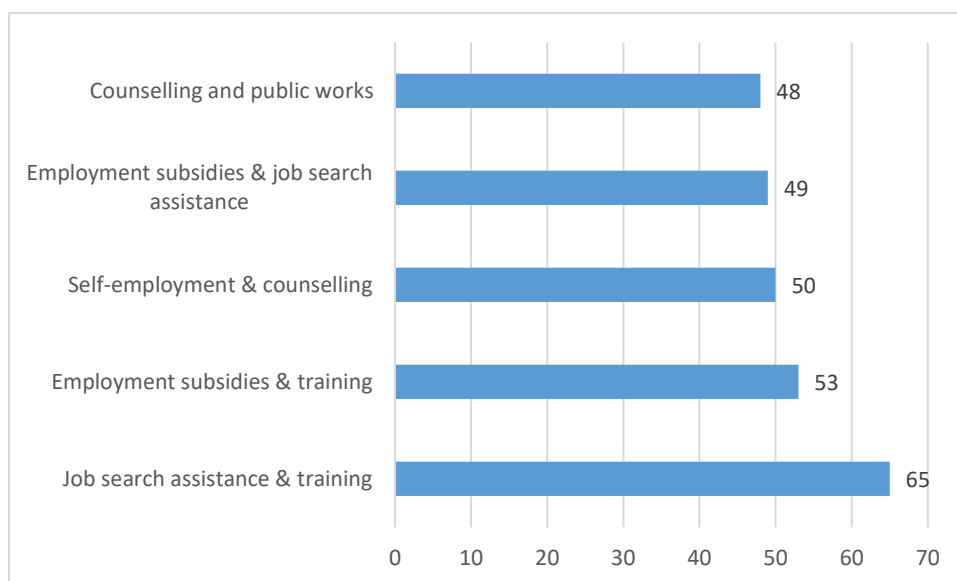


Fuente: Estudio sobre SPE de OIT/AMSPE, 2021

Entre las respuestas de los servicios de empleo a la pandemia, la prestación integrada de servicios ha demostrado ser la más efectiva debido al enfoque holístico ante numerosas barreras a la empleabilidad, lo que incluye información sobre el mercado laboral con una cantidad de datos más detallada. Algunos SPE han aumentado sus capacidades en materia de educación y formación continua para mejorar así las calificaciones básicas y de empleabilidad. Además, el personal de los SPE ha recibido más formación que antes de la pandemia.

En un contexto de colaboración, el diseño conjunto de servicios ha permitido que los actores se involucren más allá de las clásicas decisiones tripartitas, lo que permite reflexionar y mejorar los servicios prestados a los clientes. También se ha reforzado el diálogo social.

Aumento de los servicios integrados durante y después de la pandemia (% de los SPE encuestados que ajustaron sus servicios)



Fuente: Estudio sobre los SPE de OIT/AMSPE, 2021

El papel de los SPE es crucial para mitigar el impacto de la crisis, por ejemplo, mediante el pago de medidas de apoyo a la renta para mantener el nivel de vida y evitar que los hogares se sumen en la pobreza. En una tendencia más a largo plazo, los SPE son los principales proveedores de políticas activas de empleo que aumentarán la cantidad y la calidad de los empleos disponibles. Los recientes esfuerzos por integrar ambos, PAE y apoyo a la renta, pueden dar lugar a sinergias que mejoren la transición entre trabajos a lo largo de toda la vida.

Panel de interlocutores sociales

El diálogo social es la columna vertebral de las políticas de empleo y de los servicios de empleo, a cargo de la determinación de una visión estratégica y de la correspondiente inversión de los presupuestos del estado. Los SPE, igual que una empresa que triunfa y crece, funcionan también en cadenas de prestación de servicios y deben pensar detenidamente el modo de utilizar y mejorar sus capacidades. Estos SPE que tienen una infraestructura de inversión en marcha, y que se definen como organizaciones educativas, funcionaron mejor durante la pandemia y otras crisis porque son capaces de adaptarse con mayor rapidez al cambio y pueden confiar en su reserva de capacidad. Estas reservas ayudan asimismo a crear resiliencia financiera en los momentos de hundimiento del mercado laboral, cuando no pueden subirse las tarifas y los demandantes de empleo y los empleadores afectados necesitan ayuda en cuanto a transferencias de dinero y desgravaciones fiscales. Los SPE más lentos y procedimentales tienen más problemas para resistir.

Siempre, los SPE han desarrollado diferentes formas de colaboración: Ya ocurrió durante la Primera Guerra Mundial, cuando los elevados niveles de desempleo hicieron necesaria la colaboración de las instituciones del gobierno con los operadores privados para ofrecer una amplia gama de servicios de empleo. La cooperación social vista como una representación más establecida de alto nivel transmitió también la sensación compartida de apropiación de los retos sociales y del mercado laboral y de sus soluciones. El diálogo social no solo consiste en el diálogo, sino también en la toma de decisiones y en la adaptación y la supervisión de las políticas de empleo, lo que satisface también el interés del público por estar informado sobre el mercado laboral y las políticas sociales; como por ejemplo, los SPE de Bélgica-Valonia y de Estonia.

En las jurisdicciones donde el diálogo social es una herramienta de gobernanza nueva, no es necesario empezar desde cero; hay que desarrollarse a partir de la infraestructura existente de protección social y de salud y seguridad en el trabajo. Los esfuerzos para fomentar comunicaciones tripartitas pueden integrarse en los logros de foros similares de los actores más antiguos; por ejemplo, el SPE de Malasia.

En el hemisferio sur, la cobertura de los SPE es por lo general baja entre clientes y actores y, por ello, su representación en el diálogo social o las configuraciones tripartitas es limitada. En vez de eso, las colaboraciones con una mayor variedad de actores, como institutos de formación, organizaciones no gubernamentales y organizaciones de grupos vulnerables, prestan servicios de empleo, por ejemplo, motivando a los empleadores para que hagan listas de los puestos que necesitan cubrir. En algunas regiones del hemisferio sur, donde los actores de la economía social y la sociedad civil han estado prestando servicios de empleo de algún tipo durante muchos años, se convierten en contratistas importantes de las instituciones públicas para garantizar un servicio estructurado bajo el sello del gobierno. Los empleadores pueden organizarse en representaciones sectoriales que suelen presentar un mayor registro de vacantes que las instituciones gubernamentales que generan menos confianza. En algunos SPE de la región, el anuncio de ofertas de empleo ha demostrado ser una forma eficaz para prestar un servicio a grupos vulnerables con un difícil acceso al mercado laboral como un medio para luchar contra la pobreza. Siguiendo este razonamiento, los SPE llegan mejor a los empleadores, con promoción digital en redes sociales o propuestas de organización de ferias de empleo conjuntas, como por ejemplo en las comunidades locales donde tienen presencia empleadores y demandantes de empleo.

En todos los casos de asociaciones para políticas sociales o de empleo de otro tipo, es importante alcanzar consensos con los actores para implementar políticas activas y pasivas del mercado laboral de éxito, incluidos los servicios de empleo. En los casos en los que los SPE tienen más autonomía, por ejemplo, cuando son una agencia ejecutiva y no un departamento del ministerio, su orientación en el proceso será más directa y su impacto estará más adaptado a las necesidades reales de los clientes. También serán más capaces de adaptarse al desarrollo económico en vez de simplemente reaccionar ante él.

Finalmente, el análisis inteligente y de calidad de los datos del mercado laboral desempeña también un papel crucial en el diálogo social a la hora de ganarse la confianza de los actores y del público y de permitir mejoras continuas de los servicios, de los indicadores de desarrollo económico y de la información relevante para el diseño de los futuros servicios de empleo.

Marco de gobernanza de los SPE



Fuente: creado a partir de la intervención del panel de la OIT

Sesiones paralelas

Preparación, gestión y recuperación de los SPE en una situación de crisis

Las situaciones de crisis necesitan que organizaciones como los SPE suministren mecanismos y capacidades (humanas, técnicas y financieras) para conseguir un aumento rápido potencial de clientes. Los SPE necesitan estar preparados para ser flexibles, adaptarse de manera continua y rápida a las situaciones que surjan y establecer una cooperación válida y justa con todos los actores del mercado laboral (gobierno, sindicatos, empleadores, etc.). Sea cual sea su Código del trabajo, hay más posibilidades de éxito si se opta por un entorno de trabajo motivador y digno.

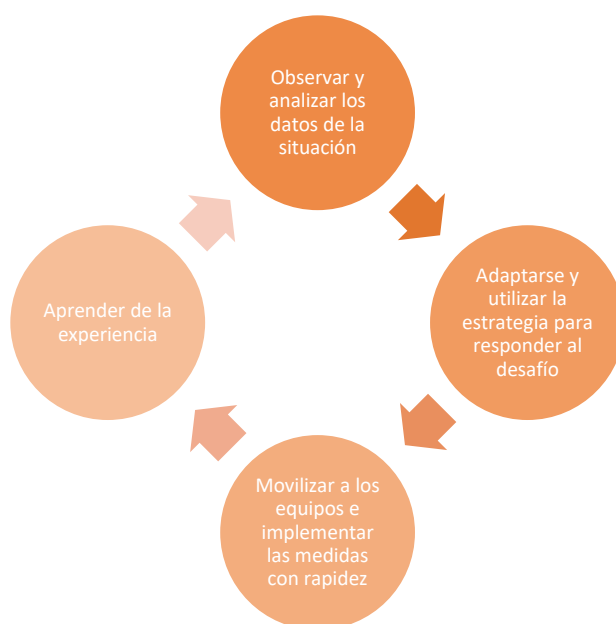
La capacidad de los SPE para adaptarse a la crisis está influenciada por...

- agilidad de la gestión y la organización del trabajo;
- capacidad de reacción de los empleados ante los cambios rápidos, lo que incluye la formación sostenible del personal ([véase, por ejemplo, el SPE de Bélgica-Bruselas](#));
- el volumen y el modo de utilización de las tecnologías modernas en los procesos habituales ([véase, por ejemplo, el SPE de Austria](#));
- apoyo del gobierno y de los legisladores.

Para seguir prestando servicios con éxito y realizando otras actividades de los SPE durante una crisis es necesario...

- establecer y mantener canales de comunicación abiertos con los empleados y clientes (demandantes de empleo y empleadores) de los SPE, al mismo tiempo que se asegura el apoyo necesario (personal y equipo técnico);
- alcanzar el equilibrio apropiado respecto al volumen de actividades y el modo de trabajar de acuerdo con las condiciones actuales de trabajo y de vida y los cambios en el mercado laboral.

Ciclo ágil para afrontar la situación creada por la COVID-19



Fuente: [Presentación de ANETI](#)

Experiencias de los SPE en materia de innovación tecnológica y uso de la IA en la prestación de sus servicios

Los servicios digitales y la IA ofrecen a los SPE la oportunidad de dar un paso adelante, también en el caso de los SPE de los países en desarrollo y hacer que el funcionamiento cotidiano de los SPE resulte más sencillo para los asesores y otros miembros del personal. Sin embargo, es crucial que las tecnologías avanzadas tengan el marco de unas normas éticas con, por ejemplo, un comité de ética que vigile la utilización y el desarrollo de las herramientas digitales. Hay que señalar que todavía hay muchos demandantes de empleo (y asesores de empleo) que confían poco en la IA porque les preocupa la protección de datos y sienten un miedo difuso a las nuevas tecnologías.

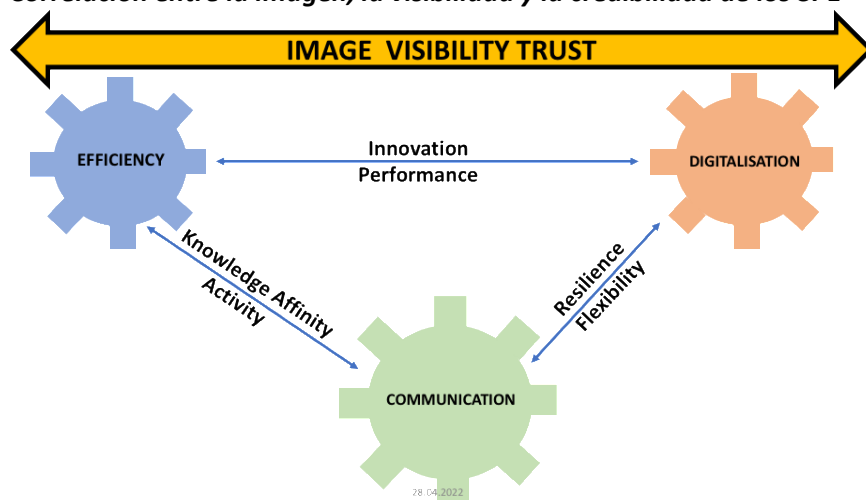
En los SPE, las tecnologías avanzadas ya están ayudando a...

- liberar de sesgos muchos procesos de los servicios de empleo, garantizando al mismo tiempo el toque humano para ser más inclusivos y mejorar su capacidad de respuesta ([véase, por ejemplo, el SPE de Azerbaiyán](#));
- crear una mayor granularidad de los datos para poder almacenar grandes cantidades de ellos de una manera sistemática y obtener datos sobre salud, motivación y educación que permitan hacer recomendaciones más precisas ([véase, por ejemplo, el SPE de Corea del Sur](#));
- ayudar a detectar comportamientos sospechosos en empresas como, por ejemplo, el «CV fishing» u ofertas de empleo falsas;
- dar espacio a científicos de datos y desarrolladores para que experimenten con la IA y puedan así descubrir más oportunidades a través de la creación de ideas y prototipos (véase, por ejemplo, el [SPE de Estonia](#) y el [SPE Bélgica-Flandes](#));
- ayudar a ilustrar la transversalidad de las competencias de los demandantes de empleo, a colmar las carencias de calificaciones y a concienciar a los empleadores y demandantes de empleo sobre la importancia de la mejora de las competencias.

Reputación, visibilidad y credibilidad de los SPE en la sociedad

La imagen de los SPE está relacionada con su visibilidad y con la credibilidad que sean capaces de transmitir a los grupos destinatarios. Sus acciones se percibirán en función de lo eficientes y eficaces que sean sus servicios, lo actualizada que esté su presencia en el espectro de los servicios digitales-humanos y la transparencia de la comunicación con sus clientes. Al final, la imagen pública se construye a partir de la percepción individual, lo que genera una imagen colectiva del valor y define los resultados de la institución en cuestión. Su función y el contexto social, su interés por la innovación y su resiliencia en tiempos de crisis determinarán su imagen.

Correlación entre la imagen, la visibilidad y la credibilidad de los SPE

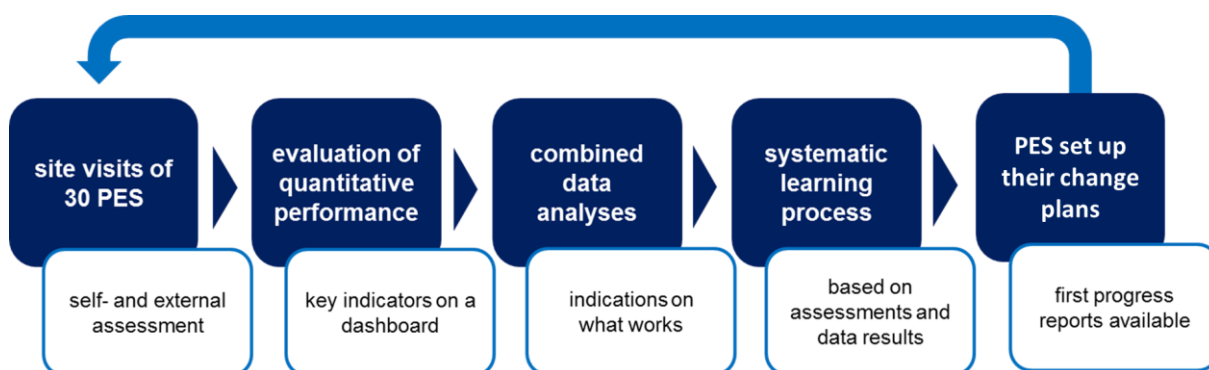


Fuente: Conclusiones plenarias del moderador

Evaluación comparativa de los SPE

La comparación de la prácticas y el aprendizaje entre pares entre diferentes regiones o países puede ser una fuente adecuada para el desarrollo y un espacio vivo para el debate. La evaluación comparativa y el aprendizaje comparativo necesitan, no obstante, recursos financieros y humanos para dirigirlos, generar resultados y llegar a conclusiones. Al mismo tiempo, una condición previa aceptada para que haya un intercambio efectivo y una atmósfera de confianza mutua debe ser el hecho de que los mecanismos de aprendizaje mutuo creen percepciones sobre los puntos fuertes y débiles de una institución. La sensación de «mejorar juntos» genera también un vínculo que puede utilizarse para representar intereses comunes ante otros actores o instancias superiores. En la práctica, los modelos de evaluación comparativa y el aprendizaje comparativo exigen que se encuentre un equilibrio entre la flexibilidad para debatir abiertamente y modificar temas según las necesidades y que se sean lo bastante coherentes en los debates y en la selección de temas para evitar malgastar recursos o que los resultados queden obsoletos. La introducción de un estándar de excelencia, habitual en muchos modelos de control de calidad, puede obstaculizar una forma motivacional y pragmática de encontrar soluciones comunes. La actitud de «lo que vale es lo que funciona» ayuda a aceptar más fácilmente las recomendaciones de los pares y a probar nuevos enfoques en las propias instituciones ([véase, por ejemplo, la red de SPE](#)).

La implementación del aprendizaje comparativo de los SPE



Evaluación cualitativa; 8 secciones de resultados (de la A a la I) («PLANEAR-HACER-COMPROBAR-ACTUAR») seguido de un informe + recomendaciones

Fuente: [Presentación de la Red europea de los SPE](#)

La autoevaluación y el aprendizaje comparativo pueden ser componentes de aplicación de una estrategia a largo plazo e incorporar un sentido de autorreflexión continua para encontrar pruebas en la prestación de los servicios y abordar nuevos temas relevantes como, por ejemplo, la tecnología, las alianzas para la prestación de servicios o el diseño centrado en las personas.

En los países en desarrollo, puede ayudar a detallar los servicios que están funcionando bien, aunque sea con medios limitados, y aquellos que necesitan un mayor desarrollo para ser visibles y relevantes para los clientes. Una metodología de autoevaluación combinada con una planificación e implementación de acción apoyada puede ayudar a desarrollar las capacidades en los SPE de zonas con bajos/medios ingresos ([véase el proyecto SamPES](#), así como el [proyecto conjunto Japón-WAPES](#)).

DÍA 2 – medidas y acciones de los SPE para una prestación de servicios más eficaz

¿Cuáles son las herramientas de los SPE para prestar servicios eficaces y pertinentes? ¿Cómo diseñar servicios que respondan a las necesidades de los usuarios?

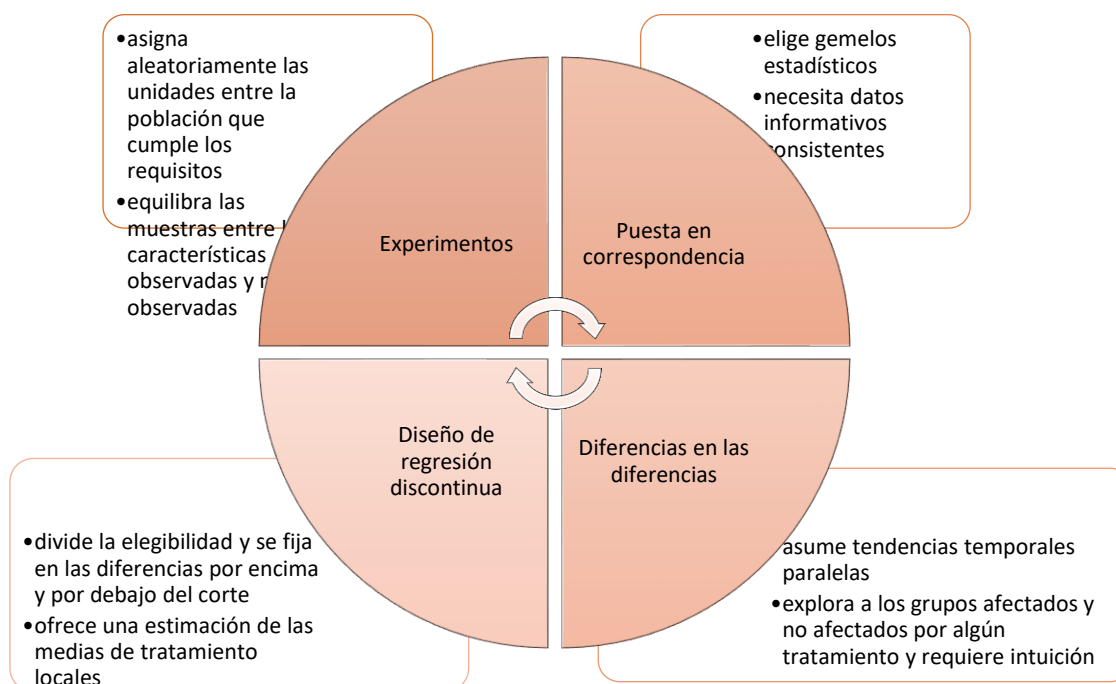
Discursos de apertura

Para prestar servicios eficaces y pertinentes para diferentes grupos destinatarios, los SPE se fijan en los datos generales y en las evidencias en particular. Muchos SPE trabajan ya con investigadores y analistas de datos para entender mejor cómo recopilar y analizar los datos, crear escenarios de ensayos para aprender de las reacciones de los clientes y la eficacia de los programas e incorporar la gestión de datos al trabajo cotidiano de los SPE.

Diferentes enfoques académicos pueden ayudar en la gestión inteligente de datos, en especial cuando se recopilan pruebas sobre el impacto de servicios y programas. La evaluación contrastada de impacto, por ejemplo, se fija en «¿Qué habría pasado si las unidades afectadas, por ejemplo, los demandantes de empleo no hubiesen recibido el tratamiento, como puede ser un programa de activación?» El reto

que supone este método es que la situación que recibe el tratamiento se observa bien, mientras que la situación en contraste (la que no recibe el tratamiento) no se observa en una situación real, sino construida a partir de muestras supuestamente comparables, cuya selección puede estar sesgada ([véanse ejemplos en la investigación de la Universidad de Potsdam](#)).

Enfoques de investigación para evitar sesgos



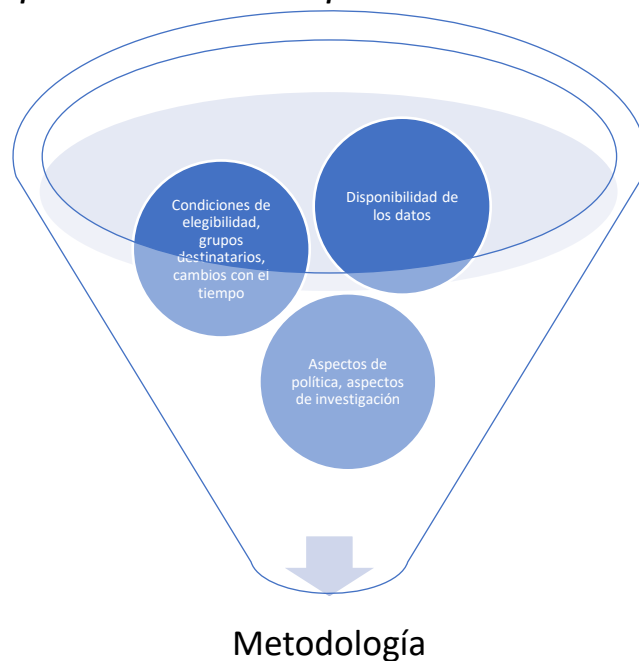
Fuente: [Presentación de la Universidad de Potsdam](#)

La base empírica con la que los SPE pueden mejorar su diseño de servicios se deriva a partir de la evaluación de los programas. Por ello, una evaluación de éxito debería tomar en consideración la participación de los evaluadores en los primeros momentos de la investigación, programar la supervisión y planear en común el método de evaluación mientras se pone en marcha el proyecto. La calidad de los datos, así como la combinación de diferentes fuentes de datos (por ejemplo, administrativos y de encuestas), es la clave, como de costumbre, para generar resultados valiosos que puedan ayudar a superar las lagunas de información.

Los esfuerzos de evaluación deberían fijarse también en los subgrupos de los programas de activación, como la formación profesional y sus efectos a medio plazo en la inclusión en el mercado laboral, para ver más allá de los efectos inmediatos de empleabilidad cuando se encuentra un trabajo e identificar un vínculo claro entre las barreras para que el diseño del empleo y la activación se haga en función de ellas. Otros factores como, por ejemplo, la calidad de los empleos es importante para conocer la conservación de los puestos y tener una visión general de la movilidad ocupacional ([véanse ejemplos en el proyecto de la OCDE](#)).

La evaluación de los servicios de los SPE se fija en la calidad de los resultados y los servicios, pero debería tener en cuenta las herramientas y procesos utilizados para prestarlos y en qué grado benefician al cliente.

Procedimientos para la evaluación del impacto



Fuente: [Presentación de la OCDE](#)

Sesiones paralelas

Análisis del mercado laboral para la identificación temprana de las carencias y las necesidades de calificaciones

Idealmente, la información sobre el mercado laboral es un sistema que permite compartir y explicar el conocimiento distribuido por una agencia experta (como los SPE), respetada en su sector y que sabe satisfacer las necesidades de indicadores del mercado laboral válidos, fiables, específicos, orientados y actualizados. La gestión de datos es compleja y debe informarse sobre ellos para tomar las decisiones adecuadas, ya que la información más actualizada no es siempre la mejor opción. Las previsiones, por ejemplo, son un primer indicador de las necesidades de calificaciones, pero no siempre son lo suficientemente fiables y específicas para apoyar a los demandantes de empleo y a los empleadores. En general, los SPE que invierten en indicadores de alta calidad y trabajan con institutos de investigación cubren también ratios como, por ejemplo, el indicador de tensión, que relaciona los puestos vacantes con el flujo esperado de demandantes de empleo para destacar las carencias de calificaciones, son más competitivos en el ámbito de los macrodatos y están más capacitados para satisfacer las expectativas del público en función de los datos del mercado laboral.

Una gestión de datos de calidad puede ayudar a...

- ilustrar la transversalidad de las calificaciones siguiendo trayectorias de movilidad en el trabajo de los demandantes de empleo que ponen sus calificaciones al servicio de distintas ocupaciones;

- incluir estudios de campo que se fijen en las trayectorias profesionales de los graduados, que complementan a gran escala la información del mercado laboral y ayudan a determinar las posibilidades de inclusión de determinados currículos;
- apoyar la puesta en correspondencia de los análisis y la formación sobre la carencias de calificaciones por medio de una IA es una tendencia en alza ([véase, por ejemplo, el SPE de Marruecos](#)).

Una regla de oro para gestionar datos de manera eficaz es que la calidad de la LMI necesita multiplicarse por la calidad de la comunicación de los datos a los grupos destinatarios. La base estratégica de los datos es asimismo importante: Algunos SPE hacen de la información del mercado laboral parte de su declaración de objetivos ([véase, por ejemplo, el SPE de España](#))

Diseño de la prestación de servicios y evaluación de impacto

Los SPE y sus socios deberían trabajar para diseñar y evaluar sus servicios en base a los requisitos del mercado laboral y las necesidades de los usuarios. De nuevo, la recopilación y gestión inteligentes de los datos es fundamental para obtener los indicadores necesarios para el diseño de servicios.

Los SPE se fijan en la actualidad en los siguientes aspectos para su diseño de servicios...

- realizar un inventario de fuentes de datos, decidir sobre su relevancia y evaluar su compatibilidad;
- estructurar, organizar y rectificar los datos sobre clientes y procedimientos, estandarizarlos, enriquecerlos y calificarlos;
- a través de datos y observación empírica, entender el comportamiento y el viaje de los usuarios/clientes de los SPE ([véase, por ejemplo, el SPE de Costa de Marfil](#));
- trabajar en la gestión de la relación con los clientes;
- buscar nuevos canales para ofrecer servicios más complejos, como orientación personalizada o asesorías ([véase, por ejemplo, el SPE de Alemania](#));
- establecer indicadores clave de resultados y medir concretamente el retorno de inversión.

¿Cómo llegar a los grupos sociales vulnerables en el mercado laboral?

Apoyar a los más vulnerables sigue siendo una de las principales preocupaciones de los SPE. Para ello es necesario adaptar constantemente los servicios para afrontar múltiples barreras como las discapacidades, los problemas de salud o el origen social, además de nuevos retos como la brecha digital y la distorsión pandémica que afectan con una dureza desproporcionada a los que más lejos están del mercado laboral.

Los SPE están ayudando a los grupos vulnerables en muchos ámbitos como, por ejemplo...

- empoderar a desempleados a largo plazo en su proceso hacia la empleabilidad por medio de la formación en sensibilización de los consejeros laborales ([véase, por ejemplo, el SPE de Eslovenia](#));
- formaciones de alfabetización digital para los demandantes de empleo más jóvenes ([véase, por ejemplo, el SPE de Kenia](#));
- espectro holístico de las iniciativas para apoyar el empleo de las personas con discapacidad y luchar contra los estereotipos en el mercado laboral ([véase, por ejemplo, el SPE de Estonia](#));

En pocas palabras

- ⇒ Los SPE necesitan salir de sus silos para ganarse la confianza de sus clientes y tener un impacto en el mercado laboral
- ⇒ Muchos oficios no desaparecerán, sino que más bien se transformarán y crearán carencias de calificaciones en vez de desempleo
- ⇒ La protección sanitaria y social es un elemento importante si nos fijamos en el trabajo y el empleo
- ⇒ La tecnología es un capacitador clave, pero debe estar al servicio de las personas
- ⇒ Un diálogo social que busca el consenso es una base sólida para la políticas y la práctica del mercado laboral
- ⇒ Los SPE deben orientar las medidas más allá de la empleabilidad y los enfoques *work-first* para convertirse en prestadores holísticos de servicios
- ⇒ Las redes de pares hacen que las voces se escuchen mejor
- ⇒ La evaluación es parte de una prestación de servicios de calidad
- ⇒ Contar con buenos datos facilita la creación de buenas políticas

