



# The 12<sup>th</sup> WAPES WORLD CONGRESS

Programa



# **Retos y acciones innovadoras para los Servicios Públicos de empleo en un mercado laboral en rápida evolución**

**Tallinn, ESTONIA  
Del 25 al 29 de abril de 2022**

**#WWC2021**



**WAPES**



**Contact WAPES**



**wapesorg**



**@wapesorg**

**WWW.WAPES2021.EE**

**WWW.WAPES.ORG**

# 12° CONGRESO MUNDIAL DE WAPES

en TALLINN, ESTONIA

**25 DE  
ABRIL**

## REUNIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DE WAPES

en el Swissotel de Tallinn\*  
Sólo para los miembros del CD

**26 DE  
ABRIL**

## ASAMBLEA GENERAL DE WAPES

en el Kultuurikatel\*

## ASAMBLEA GENERAL DE WAPES

sólo para los miembros de WAPES (ver programas separados)

## APROBACIÓN DE LOS INFORMES, AUDITORÍA, CONTABILIDAD Y CELEBRACIÓN DE LAS ELECCIONES DE LAS NUEVAS INSTANCIAS.

## PRESIDENCIA DE LAS ELECCIONES AL CARGO DE:

Michael MWASIKAKATA, Experto Senior y Coordinador de los  
Servicios de Empleo y PAML de la OIT

**27 DE  
ABRIL**

## PRIMER DÍA DE CONFERENCIA EN EL KULTUURIKATEL\*

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

## CENA DE GALA

en la terminal de cruceros del puerto de Tallinn

**28 DE  
ABRIL**

## 2º DÍA DE CONFERENCIA EN EL KULTUURIKATEL\*

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

## VISITAS DE ESTUDIO DE LA OFICINA

de clientes de Töötukassa y del Centro de Carreras

**29 DE  
ABRIL**

## VISITA GUIADA

por el casco antiguo de Tallinn

\*Y también en línea

# 01. PALABRAS DE BIENVENIDA

**Estimados miembros/socios,**

Como Presidente de WAPES, me complace y me honra poder invitarles a reunirse de nuevo en nuestro 12º Congreso Mundial. Dados los tiempos que atravesamos, nos damos cuenta de que la palabra “juntos” ha recobrado un significado muy relevante y resuena de nuevo como un valor esencial para nuestras organizaciones, nuestros equipos y nuestras naciones.

Mientras me dirijo a Ustedes, desearía expresarles mi más ferviente deseo de que las condiciones sanitarias evolucionen favorablemente, y que nuestro congreso nos ofrezca de nuevo la oportunidad de encontrarnos “físicamente”, de intercambiar ideas cara a cara. Estas circunstancias también nos han llevado a situar este evento bajo el doble lema de Humanidad e Innovación. En efecto, estas son las dos palancas principales que nos han permitido hacer frente a esta crisis de gran alcance, de la que, gracias a una fuerte reactividad y a una dinámica de resiliencia, nosotros, los SPE, hemos salido reforzados, en una posición y un papel reafirmados al servicio de nuestras naciones.

Por lo tanto, nos proponemos, durante nuestro congreso mundial, elaborar y compartir con todos Ustedes nuestros puntos de vista, nuestras reflexiones y perspectivas, que se basan sin duda alguna en nuestras experiencias más recientes, pero que también se orientan deliberadamente hacia el futuro.

Este será también un nuevo momento fundacional para WAPES, para nuestra asociación, nuestra red, ya que se van a renovar los mandatos de su gobernanza, y se van a definir nuevos pasos para proseguir nuestro compromiso respecto a nuestra Estrategia a Largo Plazo 2015-2025.

**Les agradezco de antemano sus aportaciones y su participación en este evento.**

**SR. MOHAMED ACHIQ**  
**Director General de la ANAPEC**  
**Presidente de WAPES**



## **Estimados miembros, estimados socios,**

Gracias al compromiso de Töötukassa, el Servicio Público de Empleo de Estonia, los miembros europeos de WAPES tienen el placer de acoger el 12º Congreso Mundial de nuestra asociación en Tallinn.

Durante los dos últimos años, el mundo ha vivido un periodo muy complejo, tanto para las organizaciones como para los gobiernos, que nos ha obligado a adaptarnos a circunstancias inusuales, con obstáculos y oportunidades. En este contexto de incertidumbre, hemos podido, individual y colectivamente, continuar o incluso intensificar nuestras acciones de apoyo a las políticas de prevención de las dificultades sociales y de apoyo económico puestas en marcha por nuestros poderes públicos.

Esto ha sido posible porque la mayoría de nosotros ya habíamos empezado a digitalizar y desmaterializar nuestros servicios a los clientes/usuarios. También ha sido posible gracias a la implicación de todos nuestros empleados, que han sabido adaptarse con agilidad a los nuevos métodos de trabajo. Sabemos que nos enfrentamos a nuevos retos a medida que se acelera el ritmo de cambio en el mercado laboral. Invertir en las competencias de mujeres y hombres, así como en nuestra capacidad de innovación, serán las claves de nuestro éxito.

Este 12º Congreso Mundial de WAPES nos brindará la oportunidad de compartir nuestras experiencias y visiones y de desarrollar planes para el futuro.

Esperando que las restricciones de viaje nos permitan reunirnos en Tallin, como vicepresidente de WAPES Europa les invito muy cordialmente a contribuir a este evento.

**SR. JEAN BASSÈRES**  
**Director General de Pôle emploi**  
**Vicepresidente de la Región**  
**Europea de WAPES**



## **Estimados colegas,**

Los dos últimos años se han revelado imprevisibles en muchos aspectos. La pandemia ha trastornado los mercados laborales, organizaciones e individuos en todas las partes del mundo. Nadie se imaginaba que nuestra forma de vida podría cambiar de forma tan rápida y sin vuelta atrás. Las medidas y los servicios prestados por los SPE han resultado imprescindibles para ayudar a los solicitantes de empleo y a los empleadores a superar los distintos retos en estos momentos tan difíciles. A su vez, los propios SPE han tenido que enfrentarse a ajustes y reajustes dentro de sus organizaciones y en su propio funcionamiento.

Sin embargo, estos retos nos han brindado la oportunidad de aprender y mejorar. Es decir, que la palabra clave para marcar la reciente crisis ha sido -entre otras- la innovación. En gran medida, esto ha sido impulsado por los avances tecnológicos y la gestión de datos. En el mundo actual, el uso eficiente de estos elementos es esencial para comprender mejor los diferentes aspectos de las transformaciones del mercado laboral y proporcionar servicios y soluciones eficaces. Los últimos avances del Eesti Töötukassa, el SPE de Estonia, en estos ámbitos se han centrado en la toma de decisiones automatizada, en la creación de una herramienta de apoyo a la toma de decisiones y en otros muchos aspectos.

Sin embargo, en esta época de rápido tecnológicas, no se debe descuidar la dimensión humana en las actividades de los SPE. En el caso de Estonia, por ejemplo, aunque el asesoramiento a distancia se ha convertido en una normalidad cotidiana, hemos conseguido mantener el principio de no volvernos “distantes” en relación con nuestros clientes. El contacto humano, insustituible, debe permanecer de una forma u otra, lo que significa que debemos permanecer a disposición de nuestros clientes y dar el máximo para apoyarlos.

Esto nos lleva a los valores fundamentales de la labor de los SPE. Los pilares fundamentales del SPE de Estonia, en los que siempre nos hemos apoyado y que nos han ayudado a superar diferentes crisis y retos, son nuestros valores organizativos. Desde el origen mismo de nuestra organización, los valores fundamentales han sido la innovación, la cooperación y la confianza. En consonancia con los avances tecnológicos, que han facilitado nuestro trabajo diario en muchos aspectos, me enorgullece poder afirmar que nuestros valores fundamentales se reflejan en el comportamiento y las acciones de cada uno de nuestros empleados en su desempeño diario y que estos valores nos permitirán seguir avanzando también en el futuro.

Es un gran honor y un orgullo para mí acoger el 12º Congreso Mundial de la AMSPE en Tallin, Estonia. Se trata de una oportunidad muy especial para reencontrarnos y compartir en persona nuestras experiencias mutuas sobre los asuntos que nos interesan, después de tanto tiempo.

**¡Bienvenidos sean todos Ustedes.  
Cuídense y nos vemos pronto en  
Tallinn!**

**SR. MEELIS PAAVEL**  
**Director del Consejo de**  
**Administración de**  
**Eesti Töötukassa**





## 02. INTRODUCCIÓN

Muchos contemplaban el año 2021 como el de la recuperación económica mundial después del brote de la pandemia del Covid-19 y la consiguiente recesión. Sin embargo, al seguir el tercer año consecutivo de la pandemia junto al peligro de seguridad que amenaza a Europa, la OIT ha calificado de inciertas y frágiles las perspectivas sociales y laborales mundiales para 2022 y los años sucesivos. La salud y la seguridad, así como las medidas de recuperación en las regiones del mundo, han sido determinantes a la hora de hacer frente al cierre de puestos de trabajo y a la baja actividad económica en el mercado laboral. Los retos para los próximos años son complejos al estar interconectados la participación de la población activa, los ingresos de los hogares y la cohesión social.

Ya antes de las recientes crisis, los mercados laborales mundiales ya estaban experimentando importantes cambios estructurales debidos al desarrollo tecnológico y a la globalización, pero también a la demografía, como al envejecimiento de la población en los países de renta alta y al aumento del número de jóvenes en los países de renta baja. Por último, el cambio climático se ha convertido en un reto global urgente que influye también en el trabajo y el empleo. Este entorno de cambio constante y volatilidad en los mercados de trabajo exige un apoyo a largo plazo para aquellos que sufrirán las crisis y la automatización perdiendo sus puestos de trabajo y luchando contra los efectos secundarios de la inactividad a largo plazo y, al mismo tiempo, una ayuda para aquellos sectores que experimentarán escasez de competencias debido a la innovación y el crecimiento.

Los Servicios Públicos de Empleo (SPE) constituyen el relevo de la intermediación laboral y de la prestación de apoyo social y, por tanto, son un actor importante en la recuperación de los mercados de trabajo. Por ello, los servicios públicos de empleo harán bien en clarificar y ajustar su papel en el mercado laboral tras los drásticos cambios globales, pero también en convertirse en un actor visible en la adecuación y la formación de competencias y en seguir desarrollando la empleabilidad y la inclusión social de los más vulnerables. El refuerzo de las capacidades y las asociaciones en el mercado laboral podrán contribuir en mayor medida al cumplimiento por parte de los SPE del cometido que se les ha asignado.

El propósito del 12º Congreso Mundial de la WAPES es, a través de un intercambio de visiones orientadas al futuro, reflexiones y experiencias probadas, proporcionar a todos inspiración y elementos de reflexión para orientar las futuras políticas, estrategias y acciones sobre el terreno, en el espíritu y los valores de la Estrategia a Largo Plazo de WAPES para 2015-2025 y promover el desarrollo de capacidades y las asociaciones para unos servicios de empleo eficaces y eficientes.



## 03. TÍTULO, ESLOGAN Y LOGOTIPO

¿Por qué hemos elegido el título **“Retos y acciones innovadoras para los servicios públicos de empleo en un mercado laboral en rápida evolución”** para el 12º Congreso Mundial?

Durante la conferencia pública de los días 26 y 27 de abril, pretendemos reflexionar sobre los complejos y múltiples cambios que se han producido en el mundo y que han tenido un impacto considerable en el mercado laboral y el empleo. De hecho, ahora nos enfrentamos a una situación realmente imprevista: la naturaleza de la conmoción económica vinculada al COVID-19, así como a la crisis de seguridad en Europa, es sumamente singular. Las cosas han cambiado radicalmente en unos pocos meses y días. La crisis actual no se debe a la interrupción de una sola actividad económica, sino a la de todas las actividades económicas, por no hablar de la incertidumbre permanente que puede existir en el futuro. Ante estos retos, queremos destacar la importancia crucial de las acciones innovadoras de los SPE en un momento en el que se les exige una respuesta rápida y eficaz a las nuevas circunstancias y necesidades del mercado laboral. Por ello, en un formato más breve, el lema **“Acción innovadora de los SPE”** resume el mensaje que queremos transmitir a los miembros y socios de WAPES.

En este sentido, los SPE, para mantenerse a la altura de las necesidades cambiantes del mercado laboral y aumentar su eficacia, están llamados a explorar nuevos modos de trabajar y de atender a sus clientes, de ahí la importancia de la innovación.



Sin embargo, no hay que olvidar que la máxima prioridad de los SPE la constituyen, en definitiva, los ciudadanos, verdadera razón de ser y fundamento de la misión de cualquier SPE, cuyas necesidades deben estar en el centro de nuestras preocupaciones.

Así, el logotipo representa también a un ser humano que mira hacia el futuro, mientras que los círculos que lo rodean simbolizan el ciclo vital de cada individuo, refiriéndose también al logotipo de WAPES.

## 04. NUEVO LOGO DE WAPES

**A principios de 2022, WAPES lanzó su nuevo logotipo y un nuevo sitio web, plataforma que ofrece numerosas posibilidades novedosas para la creación de redes.**

El anterior logotipo existía desde 1988, cuando se fundó WAPES. Durante los últimos treinta y cuatro años, la asociación ha evolucionado considerablemente, por lo que ya era hora de renovar la identidad visual de WAPES. El nuevo logotipo, presentado más arriba, representa a WAPES en el mundo a partir de ahora.

Su color dominante es el verde turquesa. Esta nota refrescante y vigorizante evoca el cambio, la renovación y la transformación que nuestra asociación está experimentando. El verde representa el crecimiento y la serenidad, al igual que WAPES, que ha alcanzado su madurez. El toque de naranja nos recuerda el entusiasmo y la generosidad de los miembros que dan vida a nuestra comunidad. El globo de color turquesa nos recuerda la necesidad de regeneración y evolución que motiva a nuestros miembros a la hora de compartir sus experiencias con sus colegas. Los cinco medios anillos representan cada uno una de las regiones de WAPES y la W coronada por los dos globos simboliza el encuentro, la unión entre nuestros miembros que, gracias a WAPES, tejen vínculos para hacer evolucionar sus instituciones.



# 05. PROGRAMA DE LA CONFERENCIA

## DAY 1

### ESTRATEGIAS DE GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LOS SPE

#### ¿Cómo fortalecer el desarrollo organizativo y la resiliencia?

El primer día de la conferencia se dedicará a los fundamentos estratégicos de la gobernanza y la gestión de la SPE. El entorno cambiante está obligando a los SPE a evaluar sus estrategias actuales en diferentes áreas de actividad y a replantearlas o reorientarlas si es necesario. Ante la pandemia y la crisis de seguridad, ahora más que nunca parece imprescindible que los servicios públicos sean resistentes para satisfacer las necesidades inmediatas de los clientes, el personal de la organización y el público en general. Una gobernanza sólida y un liderazgo estratégico tienen un papel importante en este sentido. En función del grado de implicación de los interlocutores sociales y otros, las responsabilidades en el diseño y la aplicación de las políticas del mercado laboral son compartidas por los SPE y otras partes interesadas.

La dirección de los SPE supervisa muchas tareas, como la gestión del rendimiento y la calidad, la gestión de los recursos humanos, la innovación digital, la coordinación de las estrategias de los diferentes grupos objetivo y las asociaciones, etc. La pandemia de la Covid-19 ha obligado a los SPE a introducir cambios estratégicos en muchos de estos ámbitos, por ejemplo acelerando la transformación digital de los SPE. La comunicación, tanto externa como interna, ha desempeñado un gran papel en la adaptación y comprensión de la nueva normalidad. Por lo tanto, durante este día, el enfoque de las sesiones paralelas se centrará en tres vertientes estratégicas de la empresa: la gestión de crisis, las estrategias digitales y de comunicación implementadas por los servicios públicos de empleo.

El primer día de la conferencia concluirá con la presentación de los proyectos de benchlearning, que se basan en la evaluación del rendimiento basada en indicadores, junto con un aspecto de aprendizaje mutuo destinado a mejorar el rendimiento y el desarrollo de los SPE.



Target-Group Strategies

Cooperation Strategy PES governance models

**Crisis management**

Target-Group Strategies Cooperation Strategy Digital Strategy

HR Management Digital Strategy Target-Group Strategies

**Communication Strategy**

Communication Strategy Digital Strategy

Quality Management Crisis management Quality Management

PES governance models Performance Management System Digital Strategy

**Digital Strategy** Communication Strategy HR Management

Communication Strategy

**Performance Management System**

Communication Strategy Digital Strategy Communication Strategy Digital Strategy

Target-Group Strategies Quality Management

**Target-Group Strategies**

Cooperation Strategy PES governance models

Digital Strategy HR Management

Target-Group Strategies

# **DISCURSO DE APERTURA:**

## **“Desafíos para los SPE y sus acciones innovadoras”**

**Presentador:**

**SR. SANGHEON LEE**

Director del Departamento de Política de Empleo, OIT

La crisis inducida por la Covid-19 ha provocado un impacto devastador y dispar en el mercado laboral, los sectores económicos, las regiones geográficas y los países con diferentes niveles de desarrollo, así como en grupos del mercado laboral como las mujeres, los jóvenes, los trabajadores informales y los poco cualificados. Siguen existiendo brechas entre las políticas de creación de empleos decentes, de apoyo a las transiciones y de garantía de cobertura universal en materia de protección social. Los servicios públicos de empleo, incluidos sus socios del mismo ecosistema, son los más capacitados para facilitar los ajustes del mercado laboral, apoyar la transformación, la recuperación y las transiciones, inclusive mediante la aplicación de políticas laborales selectivas e integradas. Sin embargo, tienen que adaptarse para seguir siendo relevantes y ágiles para poder ayudar a los trabajadores a sobrevivir y navegar por los períodos de transición y respaldar la recuperación y el crecimiento.

## **PANEL DE DISCUSIÓN:**

### **Las estructuras de gobernanza de los SPE y el papel de los interlocutores sociales**

**¿Cuál es la mejor manera de que los SPE colaboren con sus interlocutores sociales y otros actores del mercado laboral para obtener resultados óptimos en esta nueva normalidad?**

El debate se centrará en cómo los SPE, con diferentes modelos de gobernanza y distintos grados de participación de los interlocutores sociales, han adaptado sus servicios para hacer frente a la rápida evolución de los mercados laborales y a los impactos tales como la crisis financiera mundial y la pandemia del virus Covid-19.

#### **MODERADOR POR EL SR. ANTON ECKERSLEY**

Director de Relaciones Internacionales, Ingeus

## **PONENTES:**

#### **SR. PEEP PETERSON**

Presidente de la Confederación de Sindicatos de Estonia

#### **SR. MICHAEL MWASIKAKATA**

Jefe de la Unidad de Servicios del Mercado Laboral para Transiciones, OIT

#### **SRA. JACQUELINE MAZZA**

Profesora Adjunta Senior de Desarrollo Internacional y Estudios Latinoamericanos y Desarrollo Internacional en la Universidad Johns Hopkins, Escuela de Estudios Internacionales Avanzados (SAIS) en Washington, DC y Bolonia Italia.

#### **SR. IBRAHIM AGNOCK**

Director General de los SPE de Malí, Vicepresidente de WAPES

#### **SRA. MARIE-THÉRÈSE FOMBONA**

Directora de Relaciones Internacionales, Le Forem, Bélgica

#### **SR. AZIRRUAN BIN ARIFIN**

Jefe del Sistema de Seguro de Empleo SOCSO, Malasia



## **SESIONES PARALELAS**

### **Sesión A1 – Preparación, gestión y recuperación de crisis por parte de los SPE**

**¿Qué respuesta han dado los SPE a la pandemia?  
¿Cuáles han sido las lecciones aprendidas?**

Además de hacer frente a las crecientes expectativas de los ciudadanos sobre las medidas de apoyo financiero de los SPE, las medidas activas del mercado laboral y las vacantes disponibles, los SPE han tenido que adaptarse rápidamente a los cambios sus propios entornos de trabajo, sus sistemas operativos, sus medios de trabajo y la gestión de los recursos humanos. Esta sesión se centra en los cambios estratégicos y las nuevas medidas adoptadas por los SPE para paliar los efectos de la pandemia y crear una resiliencia organizativa, tanto en términos de organización interna del trabajo como de la prestación de servicios externos, y así responder rápida y eficazmente a crisis similares que puedan surgir en el futuro.

**MODERADO POR LA SRA. SANELA MEŠANOVIĆ**

Asesora experta, Agencia de Trabajo y Empleo  
Bosnia y Herzegovina

## ORADORES:

### **SRA. CAROLINE MANCEL**

Directora General de Actiris  
Bélgica

**“Respuesta organizativa en tiempos de incertidumbre: cómo la gestión participativa y el NWOW proporcionaron un entorno ágil que facilitó la resolución de los retos planteados por la crisis de la Covid-19”**

Nos proponemos centrarnos en la gobernanza interna como clave para la agilidad y la resiliencia, presentando la gestión participativa como planteamiento holístico, teniendo en cuenta también los despachos flexibles y el teletrabajo, destacaremos cómo esta metodología permitió a Actiris adaptar sus servicios muy rápidamente durante la pandemia, y a la mayoría de sus agentes continuar con sus actividades a pesar de estos cambios.

### **SRA. FÉRIHANE KORBI BOUSSOFARA**

Directora General de ANETI  
Túnez

**“Agilidad: la gestión de ANETI en una situación de crisis”**

Una vez presentada la ANETI, su público objetivo, su red y sus orientaciones estratégicas, la presentación pasará a centrarse, a partir de un estudio realizado por el CNUD, en los impactos de la Covid-19 en Túnez, pero también, más concretamente, en las repercusiones específicas en el mercado laboral tunecino. A continuación, se detallará la estrategia adoptada por ANETI para hacer frente a la crisis y basada en un enfoque ágil, en relación con los retos encontrados y las medidas adoptadas, como el fomento de los programas de empleo, las ayudas financieras a las PYMES y a las MPE y los distintos apoyos a los trabajadores despedidos.

## **SR. JUVENAL ARCANJO DENGÓ**

Director General del Instituto Nacional de Empleo  
Mozambique

### **“El Papel del Inep, Ip en el Fomento del Empleo”**

En esta presentación se describirá en primer lugar el Servicio Público de Empleo de Mozambique, el INEP, sus logros y todas las medidas innovadoras de fomento del empleo, de apoyo al desarrollo de las pequeñas, medianas y grandes empresas y del trabajo autónomo. A continuación se expondrán los efectos de la Covid-19 y las lecciones aprendidas de esta situación de crisis sanitaria.

## **SR. JULIAN HIEBL**

Jefe de Relaciones Internacionales de Arbeitsmarktservice  
Austria

### **“El AMS de Austria: lecciones aprendidas de la crisis”**

La pandemia de COVID ha repercutido fuertemente en el mercado laboral de Austria. El aumento de las solicitudes de prestaciones de desempleo y la introducción de un plan de trabajo de corta duración pusieron a prueba la capacidad del SPE austriaco. La flexibilidad y la existencia de estructuras administrativas bien consolidadas se han revelado un factor esencial para que la propia institución pueda hacer frente a esta carga de trabajo. Desde el inicio de la recuperación económica, los SPE intentan recoger las lecciones aprendidas de la crisis y determinar cómo se pueden adaptar las prestaciones basándose en las enseñanzas. Eso sí, en tiempos en los que ya se avecina otra crisis.

## **SESIONES PARALELAS**

### **Sesión B1 – Experiencias de los SPE en materia de innovación tecnológica y uso de la IA en la prestación de sus servicios**

**¿Cómo se han transformado digitalmente los SPE?**  
**¿Qué papel desempeña la IA en la prestación de servicios?**

En un contexto de mercados laborales dinámicos y complejos, el papel de los macrodatos y de la IA, así como el emparejamiento basado en las competencias, está adquiriendo cada vez más importancia para proporcionar mejores servicios en materia de SPE. La innovación tecnológica ofrece muchas oportunidades para modernizar las prestaciones Sin embargo, el nivel de digitalización de los servicios y procesos de los SPE varía mucho en función de la calidad y la disponibilidad de los datos, de la capacidad financiera de la institución, de las normativas y restricciones en materia de protección de datos, de la voluntad política y de la mentalidad digital de cada organización. Esta sesión presenta diferentes trayectorias digitales que ilustran ejemplos de herramientas concretas desarrolladas y aplicadas por los SPE.

**MODERADO POR EL SR. NIELS LIEMAN**

Asesor de Negocio Internacional, UWV  
Países Bajos

# ORADORES:

## **SRA. KATRIN LIIVAMETS**

Jefa del Departamento de Servicios para Solicitantes de Empleo y Empleadores  
Eesti Töötukassa Estonia

### **“Herramienta de apoyo a la decisión - OTT”**

El sistema de apoyo a la toma de decisiones OTT es una herramienta que ayuda al Fondo del Seguro de Desempleo de Estonia a recopilar y analizar de forma rápida y eficaz todos los datos sobre un desempleado tomando en consideración el clima económico y pronosticando las posibilidades de acceder a un empleo. La OTT utiliza inteligencia artificial, y más precisamente el algoritmo de árbol de decisión (Random forest) cuyo modelo ha sido diseñado y probado a partir de los datos de desempleo de los últimos cinco años. Mediante este modelo desarrollado y 60 diferentes parámetros e indicadores, se evalúa a cada uno de los desempleados. La OTT calcula el pronóstico de inserción laboral de cada nuevo inscrito en el paro después de 35 días. También estima la probabilidad de volver a estar desempleado en el plazo de un año, y facilita a los orientadores y gestores los factores que condicionan estas probabilidades. La OTT ayuda a nuestros asesores a detectar a los solicitantes de empleo, que en algunos casos se incorporarán fácilmente a un nuevo trabajo sin ningún tipo de apoyo, mientras que otros necesitarán asesoramiento y orientación intensivos.

## **SRA. HAVVA SAMADOVA**

Especialista en relaciones internacionales en la Agencia Estatal de Empleo  
Azerbaiyán

### **“Digitalización de los servicios públicos de empleo - Perspectivas de la Agencia Estatal de Empleo de Azerbaiyán”**

En la presentación se analizará cómo las innovaciones tecnológicas mejoran los servicios públicos de empleo en Azerbaiyán y qué herramientas se utilizan para digitalizar y mejorar el sistema de empleo en el país. El Subsistema de Relaciones Laborales y Empleo (LRES), que servirá de plataforma única para las relaciones laborales entre empresarios, empleados y organismos públicos, constituye uno de los temas clave de la ponencia. Como modelo de cooperación internacional en la digitalización de los SPE, introduciremos la plataforma BACAR y también algunas otras plataformas digitales. Por último, se expondrán los retos y las perspectivas del proceso de digitalización en la Agencia Estatal de Empleo.

## **SRA. KAROLIEN SCHEERLINCK**

Directora del Centro de Excelencia de IA en VDAB  
Bélgica

### **“Utilizar los datos y la IA para descubrir sus competencias y oportunidades profesionales”**

Desde 2020, el VDAB se propone apoyar a todos los ciudadanos en su carrera, sin limitarse a apoyar únicamente a los solicitantes de empleo en su búsqueda.. Esto se traduce en un rápido crecimiento del número de clientes. Resulta bastante difícil para los ciudadanos orientarse en este mercado laboral, tan complejo y de tan rápida dinámica y evolución. Las competencias requeridas cambian constantemente, lo que dificulta aún más el posicionamiento exacto de un ciudadano en el mercado laboral. Por ello, el VDAB ha elaborado un marco de competencias en el que se recogen todos los puestos de trabajo y las competencias que se solicitan actualmente. Este repositorio se nutre de la información más reciente (por ejemplo, de los anuncios de vacantes) y, por lo tanto, se actualiza siempre con las últimas evoluciones del mercado de trabajo. Basándose en este marco de competencias, VDAB también ha desarrollado una aplicación, conocida como “Jobbereik”. Esta aplicación ofrece a los ciudadanos una visión rápida y sencilla de las profesiones a las que pueden acceder en función de sus competencias actuales. Además, los usuarios obtienen información sobre las habilidades o competencias que les faltan para cada profesión. En una próxima fase, se añadirán sugerencias de formación para subsanar posibles carencias de competencias. De este modo, los ciudadanos podrán evaluar fácilmente su posición en el mercado laboral y saber cómo reforzarla.

## **SR. RICHARD RUOT**

Director del Programa de Información sobre el Empleo, Pôle Emploi  
Francia

### **“La ética: eje central y fundamental de Pôle Emploi para un servicio de IA público, ético, ciudadano, francés y europeo”**

El uso de la IA requiere un marco ético sólido para tranquilizar y proteger a los usuarios sobre el manejo de los datos. Esta protección debe trascender la normativa existente, porque la IA se desarrolla más rápido que las leyes que la rigen. Desde el inicio de sus trabajos, Pôle emploi recurrió a sus usuarios para elaborar conjuntamente un código de conducta para el uso de la inteligencia artificial. Pôle emploi también solicita la colaboración de expertos de la sociedad civil. Esta carta sirve ahora de hoja de ruta, presentando compromisos que, en su conjunto, permiten garantizar un marco de confianza, respetuoso con los valores de Pôle emploi y del Servicio Público, y minimizar los riesgos derivados del despliegue de estas tecnologías. La ambición de Pôle emploi es que la ética de la IA sea un dispositivo de protección permanente para sus usuarios. Todos los actores y usuarios de la PE deben participar en ella, cuestionar y alertar cuando sea necesario, como se prevé en la carta. Al igual que las tecnologías, los marcos deben evolucionar: por eso el enfoque se mantiene vigente para mantener la confianza.

## **DR GYUN KIM**

Jefe del Centro de Big Data en KEIS  
República de Corea

### **“Uso del Big Data y la IA en el Servicio del Trabajo y Apoyo al Empleo”**

La presentación expondrá los esfuerzos realizados para aplicar la tecnología a la prestación eficiente de servicios de empleo y las direcciones que deben seguir los futuros servicios de empleo. Los futuros servicios de empleo deberán desarrollar nuevos servicios basados en el análisis de datos e introducir nuevas tecnologías, incluyendo agencias de empleo innovadoras, robots de conversación (chatbots), servicios recomendados basados en big data “The Work”, así como sistemas de búsqueda de empleo y sistemas de asesoramiento ambos basados en inteligencia artificial.



# **SESIONES PARALELAS**

## **Sesión C1 – Reputación, visibilidad y credibilidad de los SPE en la sociedad**

### **¿Cómo pueden los SPE aumentar su visibilidad y ganar confianza?**

Los SPE son organizaciones con objetivos sociales. Su reputación, credibilidad y fiabilidad dependen en gran medida de su rendimiento y de su valor añadido en la sociedad. Sin embargo, para sensibilizar a sus clientes, a las partes interesadas y a las autoridades supervisoras, es importante que los SPE elaboren una estrategia de comunicación y gestión de su marca que sea lo suficientemente sólida, particularmente en tiempos de crisis. La brecha entre las percepciones del público y las oportunidades ofrecidas por los SPE en la prestación de servicios puede ampliarse durante los periodos de mayor presión, lo que podría solucionarse mediante una comunicación específica orientada a los diferentes grupos objetivo con mensajes relevantes y comprensibles a través de los canales apropiados. Esta sesión presenta las acciones y estrategias de comunicación aplicadas por los SPE para mejorar su reputación y visibilidad en la sociedad.

### **MODERADO POR SR. URBAIN STANISLAS AMEGBEGJI**

Director General de la Agencia Nacional de Empleo del Gobierno de la República de Benín

## ORADORES:

### **SRA. KERSTIN HOLLAND**

Asesora en el departamento de desarrollo del Eesti Töötukassa  
Estonia

#### **“El mercado laboral: una institución fiable y eficaz”**

El objetivo de esta presentación alude a la experiencia de la Caja del Seguro de Desempleo de Estonia respecto a la forma en que ha conseguido crear y mantener con éxito su imagen de servicio público de empleo fiable y eficaz. Durante la ponencia, se compartirán experiencias prácticas sobre cómo se ha logrado alcanzar a diferentes grupos objetivo con métodos realmente acordes con sus necesidades : ¿Y qué lecciones se han aprendido al respecto? El punto central se encuentra en la comunicación externa, ámbito en el que el SPE ha probado varios enfoques y soluciones innovadoras a lo largo de los últimos tres años. Y los resultados alcanzados han sido realmente espectaculares.

### **SRA. ANNE-CÉLINE ADNET**

Directora de Comunicación, Marketing, Digital y Contact Center en Le Forem  
Bélgica

#### **“La gestión de la comunicación en un SPE”**

La comunicación es esencial en el mundo actual. Es un saber hacer que crea valor añadido para el SPE. Aprendan más sobre los principales aspectos de la comunicación pública y su gestión. Además, podrán descubrir un caso reciente de éxito conseguido al convencer a los jóvenes a inscribirse como solicitantes para beneficiarse de nuestros servicios. Ojalá les sirva de inspiración...

## **SRA. ANZU SHIRAISHI**

Ministerio de Sanidad, Trabajo y Bienestar  
Japón

### **“Presentación del SPE japonés y de las medidas de respuesta a la crisis de la Covid-19”**

La presentación se centrará en la historia del apodo “Hello Work” otorgado al SPE japonés y que le permitió distinguirse de los otros servicios públicos. A continuación, compartiremos nuestra experiencia en materia de despliegue de los servicios en línea ofrecidos por las SPE (orientación en línea, solicitudes de prestaciones). Por último, debatiremos las respuestas políticas a la crisis de la COVID-19, incluida la aplicación de diversas medidas, iniciativas de consulta en línea, etc.

## **SR. GANA CISSÉ**

Director de Promoción y Colaboración de la ANPEJ  
Senegal

### **“Los retos de la comunicación digital en los SPE”**

Disponer de una política de comunicación digital es hoy en día esencial para que los SPE se posicionen en el mercado laboral. Esta comunicación conlleva sus propios códigos, que tanto nuestro personal como nuestros usuarios tienen que entender e integrar en sus relaciones y actividades. El Sr. Gana Cissé nos presentará los dispositivos digitales implementados por la ANPEJ Senegal, de qué manera fueron acompañados en términos de comunicación interna y externa, dentro de una lógica de calidad total.

# PANORAMA DE ALGUNOS PROYECTOS

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

## **MODERADO POR SRA. SANDRINE PORTIER**

Directora Adjunta del Departamento de Relaciones Internacionales y Jefa del Departamento de Evaluación y Comunicación, Pôle emploi, Francia

## **ORADORES:**

### **SRA. HILDE OLSEN**

Experta nacional en comisión de servicio de NAV, Secretaría de la Red Europea de Servicios Públicos de Empleo Comisión Europea

### **“Panorama del proceso de Benchlearning - Red Europea de Servicios Públicos de Empleo – Resumen”**

El programa Benchlearning de la Red de Servicios Públicos de Empleo Europeos comenzó en 2015. Se trata de un proceso de creación de un vínculo sistemático e integrado entre la evaluación comparativa y las actividades de aprendizaje mutuo. El objetivo final es apoyar a cada SPE para que mejore sus prestaciones mediante la comparación y el aprendizaje institucional de sus pares. La idea central es lograr de este modo mejores resultados y contribuir a mejorar el funcionamiento y la convergencia de los mercados laborales, demostrando así el valor añadido de los SPE. Para alcanzar este objetivo, se analizan el rendimiento de los SPE y sus impulsores a través de un proceso de autoevaluación de los SPE, así como de evaluación entre pares y por expertos. Actualmente se está llevando a cabo el tercer ciclo de evaluaciones de Benchlearning. En la presentación se dará una visión general del concepto y se compartirán las experiencias adquiridas en el ejercicio.

## **SRA. FUMIE HIGASHIRA**

Coordinadora del proyecto conjunto Japón-WAPES, Ministerio de Sanidad Trabajo y Bienestar de Japón

## **SRA. OUCH CHEACHANMOLIKA**

Directora General Adjunto de la Agencia Nacional de Empleo  
Camboya

### **“El Proyecto conjunto JAPÓN-WAPES”**

En primer lugar, presentaremos el marco del proyecto, basado en el acuerdo de cooperación WAPES y MHLW japonés, con el compromiso de NEA, el apoyo de facilitación de KEIS, así como el asesoramiento de expertos. El objetivo de este proyecto es mejorar los SPE en la región de Asia-Pacífico. Para terminar, nos gustaría compartir ante Ustedes un resumen de los cuatro logros clave y las cuatro recomendaciones del “EQUIPO Camboya” (de la 1ª fase 2019-2021) así como exponerles los siguientes pasos que se darán en la 2ª fase durante 2021-2023.

## **SRA. HILDE D'AUBIOL**

Experta en comisión de servicio de VDAB  
WAPES

### **“SamPES”**

La estrategia a largo plazo de WAPES, aprobada por la Asamblea General en Marrakech en abril de 2018, incluye una recomendación de crear un proyecto de aprendizaje de referencia: SamPES (Método de Autoevaluación para los SPE). El objetivo del SamPES es animar los países a realizar una profunda auto-reflexión sobre el funcionamiento de su organización. En 2019 se llevó a cabo el proyecto piloto de SamPES con la participación de 7 países miembros de WAPES. Inicialmente planeado como una formación presencial, la capacitación de SamPES se convirtió en un programa de autoaprendizaje en línea debido a las limitaciones impuestas por las reuniones presenciales. En 2020, gracias al patrocinio de la GIZ y en colaboración con you-match, el proyecto SamPES se extendió a la región de África. Participaron 17 países, tanto miembros como no miembros de WAPES.

# **DAY 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?**

Mientras el primer día de la conferencia analiza la gobernanza y la gestión de los SPE, así como diferentes enfoques estratégicos sobre cómo potenciar la resiliencia, el desarrollo y la reputación de la organización, el segundo día se centrará en los usuarios de los SPE y en cómo prestar servicios eficaces y pertinentes a los diferentes grupos destinatarios. Asimismo, esta jornada estará dedicada a los usuarios de los SPE y a cómo prestar servicios eficaces y pertinentes a los distintos grupos destinatarios.

La inadecuación de las competencias viene siendo objeto de diálogos e iniciativas desde hace tiempo. Los servicios públicos de empleo, como uno de los principales protagonistas del mercado laboral, deberán sin duda actuar para reducir la inadecuación de las cualificaciones y adoptar las medidas oportunas. Los servicios públicos de empleo disponen de una gran variedad de medidas y la elección de las más adecuadas es fundamental para obtener los mejores resultados en materia de empleo. Por lo tanto, es necesario llevar a cabo un análisis antes de diseñar las nuevas medidas, así como supervisar los primeros resultados para mantenerlos abiertos a las modificaciones. En una de las sesiones paralelas de este día de conferencia se presentan algunos ejemplos de análisis de las necesidades de cualificación y formación y de posibles soluciones para superar el desajuste de cualificaciones. Las otras dos sesiones paralelas se dedicarán a las experiencias de los SPE en la creación y el diseño de nuevos modelos de servicio al cliente adaptados a sus necesidades, en el análisis del impacto de los servicios y en el alcance y la aplicación de medidas pertinentes para los grupos sociales más vulnerables en el mercado laboral. A fin de cuentas, cuantas más personas puedan incorporarse al mercado laboral, más beneficioso será para toda la sociedad.



Service design Services to Students  
Services to Students  
Skills identification  
Unemployment benefits Services to Students Service design Labour market analysis  
Vulnerable social groups  
Measures to unemployed people Labour market analysis Measures to unemployed people Vulnerable social groups  
Career counselling Applications proceedings Unemployment benefits  
Impact evaluation Services to Students Service design Labour market analysis  
Labour market analysis  
Impact evaluation Service design Counselling services Services to Students  
Labour market analysis Service design Career counselling  
Service design Labour market analysis Unemployment benefits  
Skills identification Labour market analysis Measures to unemployed people Services to Students Skills identification  
Measures to unemployed people Applications proceedings  
Impact evaluation  
Career counselling  
Services to Students Services to Students



## **DISCURSOS DE APERTURA:**

**“Políticas del mercado laboral basadas en evidencia: fundamentos metodológicos y ejemplos innovadores”**

**Presentador:**

**PROF. DR. MARCO CALIENDO**

Jefe de Economía Empírica, Universidad de Potsdam

La evaluación de las políticas del mercado laboral ha experimentado un enorme progreso en las dos últimas décadas. Ante todo, se han producido muchos avances metodológicos en las evaluaciones experimentales y no experimentales, recientemente galardonadas con dos premios Alfred Nobel en 2019 y 2021, y que permiten realizar estimaciones de impacto causal fiables. Por otra parte, también se observa una mejor accesibilidad y calidad de datos, lo que nos permite aplicar estos métodos y hacer recomendaciones basadas en pruebas para que las políticas del mercado laboral sean eficaces. Los avances en el ámbito de los datos son principalmente el resultado de la cooperación directa entre los investigadores y las agencias públicas de empleo. En su discurso de apertura, el profesor Caliendo resumirá los principios metodológicos básicos y los ilustrará con algunos ejemplos innovadores.

## **DESCRIPCIÓN DE PROYECTO:**

„Proyecto de la OCDE y de la CE sobre la evaluación del impacto de las políticas mediante el uso conjunto de datos administrativos y de encuestas“

**Presentadora:**

**SRA. ANNE LAURINGSON**

Dirección de Empleo, Trabajo y Asuntos Sociales, OCDE

La OCDE hablará de sus actividades en diferentes países para desarrollar su capacidad de evaluación rigurosa y sistemática de las PAML. La presentación proporcionará ejemplos de proyectos de evaluación de impacto de PAML particularmente innovadores que ofrecen oportunidades de aprendizaje para otros SPE. Uno de estos ejemplos se referirá a una herramienta digital de apoyo a los orientadores laborales, denominada SEND@, desarrollada por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), que está siendo evaluada mediante un método de ensayo controlado aleatorio antes de su implantación en todo el país.

# **Sesión A2 - Análisis del mercado laboral para la identificación temprana de las carencias y las necesidades de cualificación**

**¿Cómo utilizan los SPE la información relativa al mercado laboral?**

**¿Cuáles son los diferentes métodos para las carencias de cualificaciones con el fin de apoyar la mejora o el reciclaje de las mismas?**

A pesar del aumento del gasto en educación y formación y del creciente nivel educativo, todos los países están constatando una brecha persistente entre las competencias solicitadas y las disponibles. El desajuste de competencias sigue siendo un reto y afecta negativamente a la productividad laboral, especialmente en sectores en crecimiento como la economía verde. Para que los servicios públicos de empleo preparen a los demandantes de empleo para gestionar sin problemas sus transiciones o transformaciones profesionales, deben conocer las tendencias del mercado laboral y crear sinergias con el sector educativo. Proporcionar formación a los solicitantes de empleo es una de las principales soluciones para hacer frente a la inadecuación de las cualificaciones; sin embargo, los servicios públicos de empleo también podrían estudiar las posibilidades de apoyar la movilidad o la deslocalización de los solicitantes de trabajo que poseen las cualificaciones necesarias hacia las zonas en las que éstas son solicitadas. Esta sesión se centra en el análisis del mercado laboral y en la identificación de la escasez de competencias y de las necesidades de formación, y presenta la movilidad de los solicitantes de empleo como una forma de resolver este desajuste de competencias.

**MODERADO POR  
SR. MICHAEL VAN DER CAMMEN**

Director de Relaciones Internacionales,  
Bundesagentur für Arbeit, Alemania

## ORADORES:

### **SR. ANDERS LJUNGBERG**

Director en funciones del Departamento de Análisis en Arbetsförmedlingen  
Suecia

#### **“Nuevas competencias para una economía más verde”**

En Suecia se están realizando cuantiosas inversiones ecológicas. Especialmente en las zonas del norte del país, en las que la proporción de población en edad de trabajar ha disminuido en los últimos años y el desempleo suele ser bajo. Por tanto, en los próximos años la oferta de cualificaciones constituirá todo un reto. Por otra parte, hay numerosos parados de larga duración registrados en Suecia. Frente a estos retos, se ha implantado un proyecto llamado Relocate para que los desempleados vayan a instalarse donde hay puestos de trabajo disponibles.

## **SRA. HIND BOUBIA**

Directora de la División de Prospección y Comercialización en ANAPEC  
Marruecos

### **“La ANAPEC - Adecuación de las competencias a las necesidades del mercado laboral como objetivo principal”**

La actuación para fomentar el empleo y la empleabilidad se basa en el conocimiento del mercado laboral y sus necesidades. A través de su campaña de seguimiento prospectivo, la ANAPEC dispone de una poderosa herramienta de decisión que le permite adaptar su oferta de servicios a las necesidades reales del mercado laboral, conforme a la demanda de las empresas. Gracias a la digitalización, la vigilancia prospectiva conlleva mejoras notables en cuanto a la representatividad del objetivo empresarial y la integración de preguntas cualitativas vinculadas a temas económicos. Basándose en el principio de que un servicio eficaz es un servicio adaptado y personalizado, la ANAPEC considera el enfoque sectorial como eje estratégico de desarrollo de sus actividades. Gracias a este planteamiento sectorial, la ANAPEC desarrolla programas de apoyo por sectores destinados a la promoción del empleo y la empleabilidad en el marco de una colaboración público-privada con los colectivos profesionales. La digitalización ha permitido a la ANAPEC abrirse a nuevas potencialidades de recogida y tratamiento de datos a través del BIG DATA y la inteligencia artificial. Así, la ANAPEC dispone actualmente de una plataforma de seguimiento digital para definir la cartografía y la estructura de la necesidad de contratación y que permitirá próximamente precisar la necesidad en competencias así como sus perspectivas de evolución, además de incluir una plataforma de agregación de las ofertas de empleo y así cubrir la necesidad de contratación disponible en la WEB para un mejor posicionamiento y asesoramiento.

**SR. GERARDO GUTIÉRREZ ARDOY**

Director General del SEPE

España

## **“Detección Temprana y Respuesta Personalizada a las Necesidades de Formación”**

Necesidad de innovación en los servicios prestados a las personas: en los Servicios Públicos de Empleo se nos exige innovar para ofrecer servicios orientados al cliente. Para ello, es necesario ofrecer servicios especializados y personalizados que respondan a las necesidades de las personas y del mercado laboral. Por lo tanto, los SPE deben tener un conocimiento adecuado de las necesidades de empleo y formación, adaptar adecuadamente sus servicios y llevar a cabo el seguimiento y la evaluación de las actividades. Asimismo, en esta presentación se describirán algunas acciones innovadoras, como la herramienta de orientación digital y los centros de orientación y emprendimiento.

## **SR. MICHEL VAN SMOORENBURG**

Analista del mercado laboral en UWV

Países Bajos

### **“Análisis del mercado laboral para una identificación anticipada de la escasez de competencias en los Países Bajos”**

La UWV compartirá algunos de sus métodos innovadores que permiten identificar las necesidades de cualificación y que resultan útiles para quienes desean tomar decisiones acertadas en materia de inversión en capital humano. El UWV aplica varios métodos para determinar cuáles son las necesidades en materia de competencias y cualificaciones. El objetivo de UWV es ofrecer información válida y fiable sobre el mercado laboral, lo suficientemente precisa para que los solicitantes de empleo puedan mejorar sus oportunidades de trabajo y los empresarios puedan contratar personal. UWV ha elaborado varios indicadores innovadores, como el llamado indicador de tensión, que se basa en la combinación conjunta de datos valiosos procedentes de las bases de datos de vacantes en línea y de los datos de los solicitantes de empleo registrados en una base del SPE. Este indicador detecta la escasez y el exceso de cualificaciones cada trimestre, tanto por grupo profesional como por región. Para los solicitantes de empleo con una ocupación en declive, UWV puede proporcionar información sobre las profesiones similares que ofrecen más garantías de encontrar un puesto de trabajo. Al disponer de varios indicadores útiles y consistentes, UWV depende menos de la previsión de competencias. En un mercado laboral muy cambiante, aumentan los márgenes de incertidumbre respecto a las previsiones y, por tanto, la utilidad de recurrir a ellas está disminuyendo.



## **Sesión B2 – Diseño de la prestación de servicios y evaluación de impacto**

**¿Cómo los SPE diseñan y adaptan sus prestaciones para responder a las expectativas y necesidades de los usuarios?  
¿Cómo medir el impacto de los servicios en el empleo?**

El diseño de servicios orientados al cliente ha ganado en los últimos años mucho apoyo y seguidores, también entre los SPE, debido a su clara orientación a las expectativas y necesidades de los clientes. Definitivamente, requiere un cambio de paradigma desde un modelo organizativo de prestación de servicios básicos hacia un modelo más orientado a los datos y la experiencia. De los SPE se espera que presten servicios pertinentes en formas y canales actualizados, incluidos los digitales e híbridos. Para la mejora continua de la prestación de servicios de los SPE, también es importante evaluar el impacto de los servicios en los resultados del empleo. Esta sesión, por tanto, se centrará en las experiencias de los SPE en la creación de nuevos modelos de servicios en un entorno evolutivo y cada vez más digitalizado, así como en ejemplos de evaluación del impacto de las medidas emprendidas.

**MODERADO POR SR. ANOUAR ALAOUI ISMAILI**

Director Central de Marketing, Comunicación, Relaciones Institucionales y Cooperación Internacional, ANAPEC  
Marruecos

## ORADORES:

### **SRA. MOYA DRAYTON**

Asesora Ministerial de la Delegación de Australia ante la OCDE  
Australia

#### **“Workforce Australia: El nuevo modelo de servicios de empleo”**

La presentación abarcará las características del nuevo modelo de los servicios de empleo de Australia y su elaboración. El nuevo modelo de servicios de empleo supondrá una reforma radical de los servicios públicos de empleo de Australia y se diferencia de las actuales disposiciones fundamentales. El nuevo modelo de servicios de empleo de Australia va a transformar las prestaciones destinadas a los solicitantes de empleo, los empresarios y los proveedores. Sustituirá al programa Jobactive. Con el nuevo modelo, los solicitantes dispuestos a trabajar se gestionarán por sí mismos a través de los Servicios Digitales, mientras que los que necesiten apoyo adicional recibirán un asesoramiento individualizado e intensivo a través de un prestador de servicios de empleo. Los Servicios Digitales se prestarán a través de una plataforma de gran calidad y personalizada con acceso a una serie de herramientas, a un aprendizaje en línea y a la búsqueda de empleo, así como a un Centro de Contacto de Servicios Digitales. Los solicitantes de empleo que cumplan los requisitos de los Servicios Digitales podrán acceder también a un apoyo adicional, que incluye una orientación profesional personalizada para los solicitantes, un Fondo de Empleo Digital, formación en competencias laborales y asistencia individualizada en el Centro de Contacto de los Servicios Digitales, en caso necesario. Los proveedores de mayor rendimiento prestarán servicios reforzados a los solicitantes de empleo que necesiten apoyo adicional. Estos servicios incluirán orientación profesional, tutorías, capacitación profesional, un Fondo de Empleo flexible, prácticas laborales, acompañamiento tras la contratación y un programa más completo denominado “Work for the Dole”, en el marco del cual se reconocerán las competencias y las pequeñas acreditaciones además de las experiencias laborales. Los demandantes de empleo beneficiarios de los Servicios Reforzados también podrán acceder a las herramientas y a los recursos en línea disponibles a través de la Plataforma Digital de Servicios de Empleo.

## **SRA. REELIKA LEETMAA**

Miembro del Consejo Directivo de Eesti Töötukassa  
Estonia

### **“Utilización de MALLE, herramienta digital para evaluar el impacto de las medidas activas del mercado laboral ”**

Gracias a los avances informáticos y a un acceso más fácil a los datos registrados a nivel micro, las evaluaciones de impacto comparativas pueden llevarse a cabo de forma mucho más rápida y automatizada. Eesti Töötukassa ha aprovechado estos cambios y ha desarrollado una herramienta automatizada para la evaluación de las políticas activas del mercado laboral: MALLE (acrónimo de Machine Learning in Labour Economics). Con esta herramienta se evalúa el impacto de los programas de formación profesional, formación lingüística, prácticas laborales y subsidios salariales que han recibido los desempleados durante el periodo 2014-2020. Esta presentación ofrecerá un breve resumen del funcionamiento de MALLE, presentará los resultados y debatirá las posibles posibilidades de desarrollo.

## **SR. JEAN-LOUIS KOUADIO**

Administrador/Director General de la Agencia de Empleo Juvenil  
Costa de Marfil

### **“Diseño de servicios y evaluación del impacto”**

A través de la experiencia de la Agence Emploi Jeunes (AEJ), servicio público creado en 2015, y ya muy comprometido para afrontar los retos sociales y económicos de la inserción y promoción de los jóvenes en el mercado laboral de la Costa de Marfil, el Sr. Jean-Louis Kouadio, director de la AEJ presentará las orientaciones estratégicas implementadas activamente en su red para responder a la cuestión de la visibilidad de las medidas y acciones gubernamentales, el enriquecimiento de los programas de integración, el refuerzo de la calidad de la acogida y de los servicios prestados, y el desarrollo de la recolección de información sobre el mercado laboral. Por último, expondrá las lecciones aprendidas en este compromiso, fundamentalmente en lo que se refiere al apoyo al emprendimiento y al autoempleo, a la formación de competencias a través del aprendizaje y al refuerzo de la capacidad operativa de la Agencia de Empleo Juvenil.

## **SRA. JANICE SCHMIDT-ALTMAYER**

Representante Europea en Bruselas, Bundesagentur für Arbeit  
Alemania

### **“¿El asesoramiento online se está convirtiendo en la nueva normalidad? Mirada a las experiencias de los distintos SPE europeos”**

El mercado laboral del futuro está ya en plena dinámica de transformación digital y todos nos encontramos en diferentes etapas de este recorrido. Como es lógico, el fenómeno se ha acelerado con la pandemia del Corona. Como esta evolución nos afecta a todos, hoy queremos profundizar en una de las principales características de los servicios de empleo que se ve afectada por este cambio. Los servicios de empleo se enfrentan a problemas de competencias informáticas, confidencialidad y falta de confianza personal por parte de los empleados, pero también de los usuarios con acceso o conexión digital limitada. La pandemia ha planteado diferentes necesidades y desafíos. Por ello, nos gustaría tratar las siguientes cuestiones: ¿Existen límites para el asesoramiento virtual y, en caso afirmativo, cuáles (clientes/empleados/tecnología)?; ¿Se puede acceder a todos los grupos objetivo de forma virtual?; ¿Cómo podemos superar los posibles problemas de acceso de los grupos más vulnerables (como los NEETS, los desempleados de larga duración) y los clientes con pocos o ningún conocimiento digital (“analfabetos informáticos”)?; ¿Cómo se podría combinar el asesoramiento presencial con el virtual? Etc.

## **Sesión C2 – ¿Cómo llegar a los grupos sociales vulnerables en el mercado laboral?**

### **¿Cómo pueden los SPE llegar a los grupos de riesgo y qué tipo de servicios prestar?**

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 de empleo. 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 se superponen múltiples barreras al empleo. Los SPE se enfrentan al reto de cómo llegar a estos grupos y qué servicios prestar para incluirlos activamente en el mercado laboral. Esta sesión tiene como objetivo debatir el impacto de los cambios en el mercado laboral sobre los grupos vulnerables y presentar ejemplos de diferentes acciones y medidas de los SPE para prevenir los riesgos de exclusión y apoyar a estos grupos sociales para que consigan empleo con la colaboración de los empresarios.

### **MODERADO POR LA SRA. CATHERINE BARME**

Coordinadora de Empleo y Trabajo  
Socieux+, Francia

## ORADORES:

### **SRA. ŽIVA ŠTIGLIC**

Asesora principal en el Servicio de Empleo  
Eslovenia

#### **“El Servicio de Empleo de Eslovenia aboga por colaborar con las empresas”**

El Servicio de Empleo de Eslovenia implantó apoyo adicional a los desempleados de larga duración en los procesos de contratación, mediante el asesoramiento de consejeros de empleo. Se ha reconocido la necesidad de abogar por ellos, ya que los empresarios son reacios a incluirlos entre los candidatos a un puesto de trabajo, a pesar de su motivación y sus competencias. Un programa de formación innovador ha sido desarrollado en cooperación con un proveedor de formación externo para mejorar y fortalecer las habilidades de los consejeros en la promoción eficaz de los parados de larga duración ante los empleadores (por ejemplo, habilidades de negociación). Se presentarán los enfoques en la elaboración del programa de formación, así como su contenido.

### **SRA. SIRLIS SÕMER-KULL**

Miembro del Consejo de Administración de Eesti Töötukassa  
Estonia

#### **“Reforma de la capacidad laboral - mejora de las oportunidades de empleo para las personas con discapacidad”**

Muchos países, entre ellos Estonia, se enfrentan al mismo problema - la disminución de la mano de obra - al tiempo que existen diferentes maneras de incluir a más gente en el mercado laboral. Hace unos años, se puso en marcha en Estonia la reforma de la política de empleo revisando el sistema de apoyo a la capacidad laboral, que luego fue asumido por el Fondo del Seguro de Desempleo de Estonia. El objetivo de la reforma era ayudar a las personas con capacidad laboral disminuida en la búsqueda y obtención de un empleo adecuado, pero también incentivar a los empresarios a emplear a estas personas. En la presentación se analizarán los principales cambios implantados, como la nueva metodología de evaluación de la capacidad laboral, la actualización del sistema de apoyo y la oferta de servicios. Aunque la reforma ha sido un éxito, la presentación también abordará los retos que aún quedan por superar.

## **SR. ALAIN MAUNY**

Director Regional de Pôle emploi Nouvelle-Aquitaine  
Francia

### **“Cap emploi y Pôle emploi unen sus fuerzas para un mejor servicio”**

Pôle emploi y Cheops, la red de Cap Emploi, han decidido unir sus fuerzas y experiencia para mejorar sus servicios. Este proyecto se enmarca en el acuerdo entre cinco partes firmado en septiembre de 2020 entre el Estado, Agefiph, FIPHFP, Cheops y Pôle emploi. El objetivo es construir de forma conjunta una nueva oferta de servicios para los trabajadores discapacitados y los empresarios. Los objetivos de esta fusión son : mejorar la contratación de todos los solicitantes de empleo con discapacidad, establecer una verdadera relación complementaria entre Pôle emploi y la red Cap emploi, construir una oferta de servicios común e inclusive, reforzar las asociaciones con otros actores económicos y colectivos a nivel nacional y territorial. La presentación también permitirá profundizar en algunos programas importantes, como : el programa de Asesoramiento Global, un plan puesto en marcha en 2014 para los demandantes de empleo más vulnerables, facilitándoles un mejor acceso al empleo sostenible, el programa “1 joven, 1 solución”, iniciado en el verano de 2020, vinculando a las empresas con los jóvenes que buscan un empleo, una formación o una mission, el Acuerdo de Contratación Juvenil que ofrece un apoyo personalizado e intensivo para que los jóvenes sin empleo ni formación se incorporen más rápidamente al mundo laboral.

## **SRA. RAEL ROTICH**

Directora de Empleo, Autoridad Nacional de Empleo  
Kenia

### **“Los retos del SPE en Kenia”**

La atención se centra en los jóvenes (de 18 a 34 años), tanto en el sector formal como en el informal. El mandato del SPE de Kenia es, entre otros, la prestación de servicios de asesoramiento sobre las políticas relativas al empleo, el registro y la vinculación de los solicitantes de empleo con el empleo y la prestación de orientación y asesoramiento ocupacional y profesional a los solicitantes de empleo. Los retos del SPE antes y durante la Covid son: el desempleo, el subempleo, el desajuste de competencias, los despidos, los recortes salariales y las bajas laborales. Algunas de las medidas adoptadas para superar estos desafíos incluyen la digitalización de los procesos de registro de los solicitantes de empleo y la promoción de programas para amortiguar a los jóvenes desempleados, como el programa KAZI KWA VIJANA y los programas de talentos digitales o el KYEOP. A continuación, habrá que centrarse más en buscar competencias rentables tanto en el sector formal como en el informal, fomentar la capacitación de la EFTP, estimular las innovaciones y el autoempleo y promover el trabajo digital y la IA.





**EN COLABORACIÓN CON:**

