



# La IA y Digitalización en los servicios públicos de empleo

## Informe del taller

Bruselas / 25 y 26 de marzo de 2026



WAPES International Working Group  
AI & Digitalisation in Public Employment Services

Brussels, 25th and 26th March 2026

## 1. Introducción

El taller de WAPES sobre IA y digitalización reunió a los Servicios Públicos de Empleo, investigadores, socios institucionales y expertos en la materia durante dos días de intercambio específico en Bruselas. El taller creó un espacio abierto para reflexionar sobre cómo la digitalización y la IA ya están afectando a los SPE y para explorar cómo estos avances pueden utilizarse de manera práctica, justa y centrada en las personas.

A través de trabajos en grupo basados en casos y de las aportaciones de los expertos, los participantes debatieron retos concretos, compartieron perspectivas nacionales y propusieron ideas que pueden apoyar los futuros avances en los sistemas de los SPE. El taller se diseñó no solo como un espacio de reflexión, sino también como un paso hacia el aprendizaje práctico que los participantes pudieran llevar de vuelta a sus propias organizaciones.

## 2. Participantes

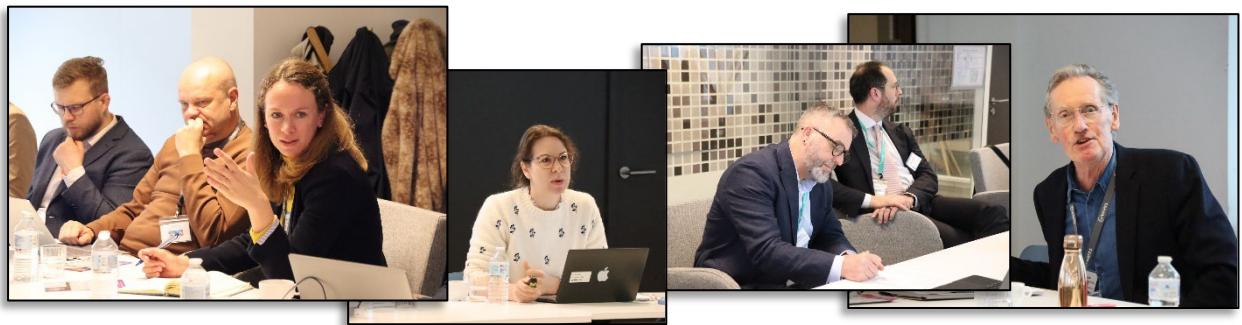
El taller reunió a representantes de los Servicios Públicos de Empleo de diferentes contextos nacionales, junto con investigadores de Bélgica y el Reino Unido, socios institucionales de la OCDE, la OIT y el Banco Mundial, y proveedores que trabajan en la transformación digital, la IA y la innovación en los servicios.



Entre los países representados se encontraban Bélgica, Finlandia, Francia, Alemania, Letonia, Malasia, los Países Bajos, la República de Corea, España, Turquía y el Reino Unido.

## 3. Investigadores e instituciones

El taller se benefició de las contribuciones de investigadores y socios institucionales que ayudaron a enmarcar los debates y a conectar las cuestiones prácticas de los SPE con avances más amplios en materia de IA, equidad, implementación y política del mercado laboral.



Las perspectivas institucionales ayudaron a situar el taller en un contexto internacional más amplio, incluyendo reflexiones sobre la preparación digital, la inclusión, las opciones de implementación y el papel futuro de los SPE. Las contribuciones de la investigación aportaron perspectivas importantes sobre el cambio organizativo, la prestación de servicios centrada en las personas y las cuestiones de sesgo y equidad en los sistemas basados en la IA.

#### 4. Enfoque del taller

El taller combinó aportaciones en sesión plenaria, trabajo en grupos temáticos y debates orientados a la práctica.

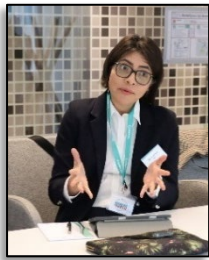


El primer día, los



participantes trabajaron en grupos más reducidos para definir casos realistas de los SPE e identificar los principales retos relacionados con cada tema. El segundo día, estos debates se profundizaron mediante el

intercambio con socios de la práctica y expertos e es, con un fuerte enfoque en la implementación y el aprendizaje organizativo.



Una característica clave del taller fue su orientación práctica. En lugar de debatir sobre la IA en términos abstractos, los participantes se centraron en los dilemas reales a los que se enfrentan los SPE y exploraron cómo las herramientas digitales pueden apoyar los servicios al tiempo que preservan la confianza, el criterio profesional y la inclusión.



#### 5. Aspectos destacados del taller

Un mensaje central a lo largo del taller fue que la IA y la digitalización no son solo avances técnicos. También plantean cuestiones organizativas, éticas y profesionales. Los participantes destacaron repetidamente que una implementación exitosa depende no solo de las herramientas, sino también de la capacidad del personal, el liderazgo, la confianza, la transparencia y una comprensión clara de dónde debe seguir siendo central el juicio humano.

#### 6. Los casos

El equipo 1 exploró cómo la IA puede apoyar el asesoramiento centrado en las personas en los servicios de empleo públicos. El grupo hizo hincapié en que las herramientas digitales deben reforzar, y no sustituir, el criterio de los asesores, y que la confianza, la transparencia y la accesibilidad deben seguir siendo fundamentales.

El equipo 2 se centró en el sesgo, la equidad y la inclusión en los SPE basados en la IA. Los participantes destacaron la importancia de las salvaguardias, la supervisión humana y la revisión continua para garantizar que las

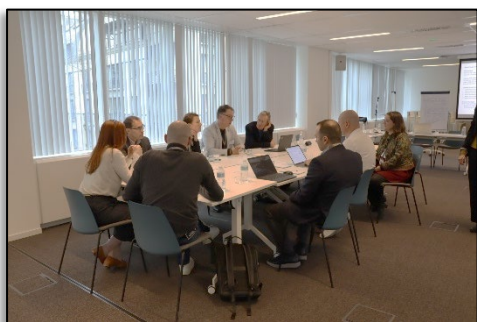


herramientas digitales apoyen el acceso equitativo y no refuercen las desigualdades existentes.

El equipo 3 exploró la preparación organizativa para la transformación digital en los servicios de empleo públicos. El grupo destacó que el éxito de la implementación depende del liderazgo, la capacidad del personal, una planificación realista y un enfoque a largo plazo del cambio organizativo.

## 7. Reflexiones generales

En todos los grupos, los participantes compartieron un gran interés por aprender de las experiencias de los demás y por desarrollar respuestas prácticas a los retos comunes. A pesar de los diferentes contextos nacionales, surgieron muchas de las mismas preguntas: cómo introducir la IA de forma responsable, cómo reforzar la preparación del personal, cómo preservar la equidad y cómo garantizar que la tecnología respalde, en lugar de debilitar, la misión de servicio público de los PES.



El taller puso de manifiesto el valor de crear espacios internacionales en los que los servicios públicos puedan debatir abiertamente cuestiones emergentes, comparar enfoques y trabajar juntos en casos concretos.

## 8. Lo que dijeron los participantes

«Lo que hizo que este intercambio fuera tan valioso fue el enfoque en la práctica real y los retos reales de implementación».

«El taller demostró que la IA en los servicios públicos no solo tiene que ver con la tecnología, sino también con las personas, la confianza y el criterio profesional».

«Resultó muy útil escuchar cómo otros servicios públicos de empleo están abordando cuestiones similares en diferentes contextos nacionales».

«Los debates sobre los casos ayudaron a convertir ideas generales sobre la IA en cuestiones concretas en las que podemos trabajar en nuestras propias organizaciones».



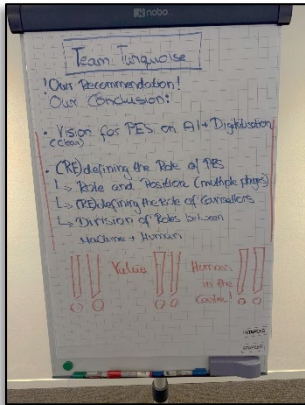
## 9. Vídeo

El taller también quedó plasmado en un breve vídeo que destaca el ambiente, el intercambio entre los participantes y las reflexiones clave de los dos días.

Ver el vídeo [aquí](#)

## 10. Próximos pasos

El taller supuso un paso importante en la labor en curso del Grupo de Trabajo Internacional sobre IA y Digitalización. Los debates, el análisis de casos y los intercambios servirán de base para las futuras actividades de la WAPES y contribuirán al aprendizaje continuo en los Servicios Públicos de Empleo. Las recomendaciones elaboradas durante el taller también se reflejarán en el próximo documento de trabajo del grupo, cuya publicación está prevista para septiembre de 2026.



Al reunir a profesionales de los SPE, investigadores, instituciones y expertos temáticos, el taller reforzó el valor del intercambio internacional a la hora de abordar las oportunidades y los retos vinculados a la IA y la transformación digital.