

**PARA DEBATE Y ORIENTACIÓN**

TERCER PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA

**Apoyo de la OIT al papel que desempeñan
los servicios públicos de empleo
en el mercado de trabajo****Introducción**

1. Los servicios públicos de empleo ayudan a las empresas y los trabajadores a adaptarse a la evolución de los mercados de trabajo. En tiempos de crisis económica, se intensifica la demanda de asistencia en la búsqueda de empleo de parte de los trabajadores desempleados y aumenta el número de personas inscritas en el seguro de desempleo (cuando éste existe). Al mismo tiempo, los servicios públicos de empleo aplican nuevos programas activos del mercado de trabajo para mitigar los despidos y acelerar la reinserción en el empleo de quienes han perdido sus puestos de trabajo. Así, responder a las expectativas cada vez mayores de la población y aumentar su capacidad operativa han pasado a ser importantes retos para los servicios públicos de empleo de muchos países.
2. En el presente documento se explica en términos generales la manera en que los servicios públicos de empleo ayudan a los mercados de trabajo a funcionar de modo más eficaz y equitativo y se describe el respaldo que la Oficina da a los servicios públicos de empleo. En la primera parte del documento se definen las funciones básicas de estos servicios, se explica el papel que cumplen en el buen funcionamiento de los mercados de trabajo y se esbozan algunas de las cuestiones a las que se ven confrontados en la actualidad. A continuación, se expone el mandato de la OIT en este ámbito, se describen los medios utilizados para satisfacer una variedad de necesidades y se indican las repercusiones de esa labor. En este documento también se analiza la función que desempeñan los servicios públicos de empleo de cara a la actual crisis del empleo, así como el apoyo que brinda la Oficina para la aplicación de los componentes del Pacto Mundial para el Empleo que se refieren a los servicios de empleo. Por último, se indican las prioridades futuras en este ámbito.

Definición de los servicios públicos de empleo

3. Los servicios públicos de empleo suelen formar parte de los ministerios de Trabajo o, con menor frecuencia, funcionan como órganos de ejecución independientes. Estos servicios planifican y ejecutan muchas de las políticas activas del mercado de trabajo (y a veces las políticas pasivas) que se utilizan para ayudar a los trabajadores a ingresar a dicho mercado,

promover los ajustes del mismo y amortiguar las repercusiones de las transiciones económicas. A tal fin, los servicios públicos de empleo proporcionan generalmente información sobre el mercado de trabajo, ofrecen asistencia en la búsqueda de empleo y servicios de colocación, administran las prestaciones del seguro de desempleo y gestionan diversos programas del mercado de trabajo (asistencia al desplazamiento de trabajadores, readaptación profesional, empleo en la administración pública, etc.).

4. Los servicios públicos de empleo deben ofrecer sus prestaciones tanto a los solicitantes de empleo como a las empresas. La importancia del tripartismo y del diálogo social en la administración de los servicios públicos de empleo se ve reflejada en la composición de sus órganos consultivos. En el párrafo 1 del artículo 4 del Convenio sobre el servicio del empleo, 1948 (núm. 88), que ha sido ratificado por 86 países, se estipula que «se deberán celebrar los acuerdos necesarios, por intermedio de comisiones consultivas, para obtener la cooperación de representantes de los empleadores y de los trabajadores en la organización y funcionamiento del servicio del empleo, así como en el desarrollo del programa del servicio del empleo».
5. En el gráfico 1 se resumen las principales funciones de un ministerio de Trabajo. Evidentemente, este modelo varía en función del contexto nacional, pero las categorías funcionales más importantes se encuentran de alguna manera en casi todos los ministerios o departamentos encargados de supervisar las cuestiones laborales.

Gráfico 1. Funciones genéricas de los ministerios de trabajo



6. A veces surge cierta confusión respecto del significado del término «servicios públicos de empleo». Una interpretación restringida lo define como el conjunto de actividades de una bolsa de trabajo, y el asesoramiento y asistencia en la búsqueda de empleo, que de hecho son las funciones más frecuentes de los servicios públicos de empleo. Sin embargo, esa definición no refleja o reduce la importancia de otras funciones, como la responsabilidad que esos servicios tienen en la mayoría de los países de gestionar y administrar los programas del mercado de trabajo. La definición compatible con el Convenio núm. 88 es aquella según la cual un servicio público de empleo es una entidad gubernamental específica que desempeña una variedad de funciones tendientes a apoyar el fomento del empleo, con arreglo a la política nacional de empleo y a sus competencias legales.
7. Además de ayudar a los trabajadores calificados a encontrar ofertas de empleo adecuadas a sus perfiles profesionales, los servicios públicos de empleo desempeñan un papel fundamental en el buen funcionamiento de los mercados de trabajo, actuando como centros de información integrada (ventanilla única) sobre las condiciones de tales mercados, la mejora de las capacidades, la formación empresarial y otros programas activos del mercado de trabajo. Según su grado de preparación para el trabajo, una persona podría necesitar varias etapas de apoyo antes de que pueda (re)ingresar al mercado de trabajo. Las personas que están mal preparadas para ocupar los empleos que probablemente estarán disponibles (es decir, las personas de empleabilidad dudosa) pueden comenzar recibiendo asesoramiento sobre posibles vías de inserción laboral, complementado con orientación profesional, lo que podría abrirle posibilidades de recibir formación profesional, de mejorar sus competencias o de acogerse a otras medidas activas del mercado de trabajo, antes de recurrir por último a los servicios de asesoramiento para el empleo, que se centran en una variedad de funciones destinadas a preparar a los solicitantes de empleo para aprovechar las ofertas del mercado de trabajo.
8. Muchas personas consideran que la orientación para la inserción laboral interesa principalmente a los jóvenes que están por ingresar al mercado de trabajo o que acaban de hacerlo. Sin embargo, es igualmente importante ofrecer estos servicios a todos los solicitantes de empleo¹. La actual crisis económica ha puesto especialmente en evidencia el hecho de que muchas personas se ven confrontadas a trayectorias laborales en constante evolución y necesitan urgentemente una serie de servicios de adaptación al mercado de trabajo, empezando por el correspondiente asesoramiento profesional. Así, resulta especialmente importante suministrar información de alta calidad sobre el mercado de trabajo a los solicitantes de empleo. Una parte de dicha información es recopilada de manera directa por los servicios públicos de empleo, y otra parte se extrae y adapta de otras fuentes.
9. Aunque las medidas básicas para alcanzar la empleabilidad completa son las mismas en los servicios públicos de empleo de todo el mundo, la extensión y variedad de los programas activos del mercado de trabajo y de los servicios en apoyo de tales medidas difieren en función de la capacidad y de los recursos financieros de cada país. Con el transcurso del tiempo, muchos países de ingresos medios desarrollaron satisfactoriamente sus servicios básicos de empleo, los que ahora también incluyen, entre sus prestaciones básicas a los clientes, medidas activas y frecuentes en materia de mercado de trabajo, así como orientación y asesoramiento profesionales. Como lo señalaron claramente los participantes en los debates de la Comisión Plenaria de la Conferencia Internacional del Trabajo, en junio de 2009, muchos países en desarrollo carecen de la capacidad técnica para ofrecer servicios de empleo eficaces, y también de

¹ Como reconocimiento de esa necesidad, la Oficina publicó en 2006 el documento titulado *Orientación Profesional. Un manual de recursos para países de bajos y medianos ingresos*.

la infraestructura básica y los servicios públicos necesarios para poner en funcionamiento oficinas de empleo locales. Las elevadas tasas de analfabetismo y el gran tamaño de las economías informales y de la población rural representan retos adicionales para la prestación de tales servicios.

10. Con la incorporación de nuevas tecnologías, muchos de los servicios públicos de empleo han desarrollado mecanismos cada vez más sofisticados para la prestación de servicios de bolsas de trabajo. Estos sistemas han evolucionado desde la inscripción manual de los solicitantes de empleo y la publicación de las vacantes en tabloneros de anuncios hasta los sitios web más avanzados a los que los solicitantes de empleo tienen acceso 24 horas al día, ya sea para inscribirse dejando su currículum vitae en el sitio web, o para consultar las ofertas de empleo registradas por los empleadores. Estos sistemas también ayudan a los usuarios a tener acceso a puestos de trabajo en todo el mundo. El mayor uso de la tecnología ha acelerado el ritmo de creación de los servicios de búsqueda de empleo en los países en desarrollo. Por ejemplo, los centros de empleo de Viet Nam se apoyan en gran medida en el uso generalizado por Internet de su base de datos sobre solicitantes de empleo y de puestos vacantes, que combinan con la organización de ferias de empleo que se llevan a cabo cada dos meses. Croacia se ha beneficiado de la experiencia de varios países europeos más desarrollados para establecer un eficiente servicio electrónico de bolsa de trabajo. Camerún también ha contado con el apoyo técnico de países europeos, que ha comprendido la transferencia de computadoras para aumentar su capacidad de prestación de servicios electrónicos.
11. Aunque las tecnologías de la información y las comunicaciones pueden aumentar la eficacia de los servicios públicos de empleo, también traen consigo nuevos retos. Por ejemplo, han surgido problemas tales como la necesidad de garantizar la seguridad y la validez de la información y de responder al gran aumento de la demanda de información y servicios por parte de los clientes. Además, a medida que más países logran avances tecnológicos, se va ensanchando cada vez más la brecha entre los servicios ofrecidos en los países de ingresos medios y los países desarrollados y los servicios que se ofrecen en los países menos desarrollados.

El mandato de la OIT

12. Los servicios públicos de empleo han sido reconocidos en el mandato de la OIT desde su fundación. Los cambios en la estructura y el funcionamiento de los mercados laborales han traído aparejadas mayores oportunidades para las agencias de empleo privadas, así como un creciente reconocimiento de su aporte positivo. En el recuadro 1 se reseña la evolución de los Convenios correspondientes ².

² Estos Convenios se encuentran entre los relacionados con normas laborales que figuran en el Estudio General de 2009. En el Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones figurará una revisión de las ratificaciones y de la experiencia de los Estados Miembros en la aplicación de tales instrumentos.

Recuadro 1**Convenios núms. 88 y 181**

En la primera Conferencia Internacional del Trabajo se adoptó el Convenio sobre el desempleo, 1919 (núm. 2), en el que se abogó por el establecimiento de «un sistema de agencias públicas no retribuidas de colocación, bajo el control de una autoridad central», con comités consultivos formados por representantes de las organizaciones de empleadores y de trabajadores. En el Convenio sobre las agencias retribuidas de colocación, 1933 (núm. 34), se preveía la supresión de todas las agencias privadas en un período de tres años, con algunas excepciones. Sin embargo, en 1949, con la aprobación del Convenio sobre las agencias retribuidas de colocación (revisado) (núm. 96), la OIT suavizó su postura y dejó a los Estados Miembros la opción de suprimir o reglamentar las agencias de empleo privadas.

Tras la Segunda Guerra Mundial, los gobiernos se comprometieron a la consecución del pleno empleo. En este contexto, la OIT adoptó en 1948 el Convenio (núm. 88) y la Recomendación (núm. 83) sobre el servicio del empleo, con el objeto de ayudar a garantizar la mejor organización posible del mercado del empleo para lograr el pleno empleo, el desarrollo y el aprovechamiento de los recursos productivos. En un contexto general de fomento de la movilidad profesional y geográfica, en el Convenio núm. 88 se propuso la creación de redes de oficinas locales convenientemente situadas que facilitarían asistencia a los trabajadores y los empleadores, así como información sobre el mercado de trabajo y servicios de colocación.

Junto con la evolución del papel y las funciones de los servicios públicos de empleo, también se ha registrado un crecimiento significativo del número de agencias de empleo privadas en varios países y de sus funciones. El creciente comercio internacional y los demás aspectos de la globalización, el desarrollo acelerado de las tecnologías de la información y de las comunicaciones así como el aumento del trabajo temporal y del empleo a tiempo parcial han cambiado a los mercados de trabajo, dando lugar a la aparición de agencias de empleo privadas en países donde éstas no existían anteriormente. El reconocimiento cada vez mayor de su contribución positiva llevó a una reconsideración de su papel y a la consecuente adopción por la OIT del Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181). Este Convenio ha sido ratificado por 21 países, mientras que el Convenio núm. 88 ha sido ratificado por 86 países.

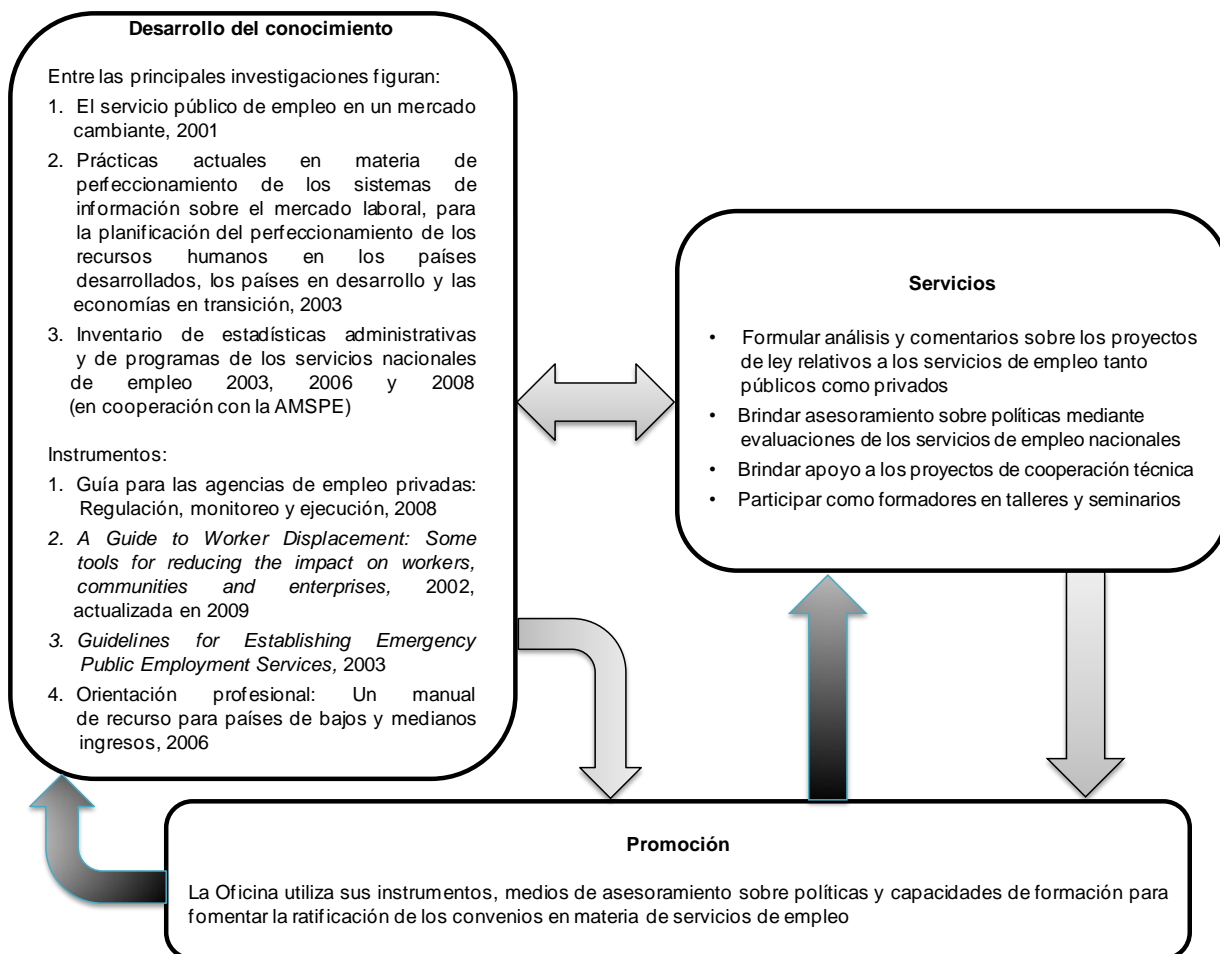
- 13.** El papel de los servicios públicos de empleo ha ocupado un lugar en varios de los debates de la Conferencia Internacional del Trabajo de los últimos años. Valga citar, por ejemplo: las deliberaciones que precedieron a la adopción de la Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos, 2004 (núm. 195); la discusión general que tuvo lugar en 2005 sobre el empleo de los jóvenes; el debate general sobre la migración, en el que se destacó el papel de las agencias de empleo privadas en la migración internacional; la discusión general de 2008 sobre las capacidades para mejorar la productividad, el crecimiento del empleo y el desarrollo, en la que se destacó la contribución de los servicios de empleo a una mejor vinculación de la formación con el mercado de trabajo; y el debate de este año respecto del Pacto Mundial para el Empleo. Además, la Oficina examina periódicamente las disposiciones de los proyectos legislativos nacionales en materia de servicios de empleo.

Apoyo de la Oficina

Medios de acción

- 14.** En el gráfico 2 se muestra de qué manera la labor sobre los servicios de empleo se conecta con los medios de acción de la OIT — el desarrollo de los conocimientos (investigación y desarrollo de instrumentos), la promoción y los servicios — para satisfacer las necesidades de los mandantes. La ratificación de los Convenios núms. 88 y 181 se promueve mediante la distribución de instrumentos y a través de su utilización en los cursos de capacitación organizados conjuntamente con el Centro Internacional de Formación de Turín (Centro de Turín).

Gráfico 2. Medios de acción para satisfacer las necesidades de los mandantes



15. En los últimos años, esta labor se ha concentrado en el desarrollo de conocimientos y la elaboración de instrumentos que puedan utilizarse en todo el mundo. Las guías para las esferas de orientación profesional, los servicios de empleo de emergencia, la reglamentación de los servicios de empleo privados y otras áreas se utilizan regularmente en los cursos de capacitación de la OIT y en los proyectos de cooperación técnica. Muchos de estos recursos se han traducido a varios idiomas³.

16. Las publicaciones sobre instrumentos e investigaciones pueden constituir medidas autónomas de autoayuda para los países que estén revisando sus actuales disposiciones y tomando decisiones sobre la manera de mejorar sus servicios. A menudo, también se suministran documentos de referencia fundamentales cuando deben aplicarse medidas ya sea sin asistencia externa o con la intervención de técnicos provistos por terceros, como suele ocurrir cuando se establecen servicios de empleo de emergencia como parte de iniciativas más amplias. Los instrumentos también suelen utilizarse como documentos de referencia en cursos de capacitación. Estas actividades pueden dar lugar a pedidos de prestación de servicios adicionales por expertos de los servicios de empleo y también pueden favorecer las actividades de promoción. Inversamente, la prestación de servicios a

³ La lista actualizada de los instrumentos de la OIT en materia de servicios de empleo puede consultarse en la dirección www.ilo.org/skills.

los mandantes y las actividades de promoción pueden redundar en la elaboración de otros documentos básicos y en la adquisición de nuevas enseñanzas.

17. Aunque el apoyo de la Oficina se centra en los servicios públicos de empleo, también se proporciona apoyo técnico respecto del Convenio núm. 181. Durante varios años, la mayoría de los esfuerzos en este ámbito consistió en revisar los proyectos de legislación nacional sobre la reglamentación de las agencias de empleo privadas. El interés por este tema se ha visto incrementado en los últimos años debido al papel desempeñado por las agencias privadas de empleo en el extranjero. Como respuesta a estos acontecimientos, la Oficina elaboró y publicó la *Guía para las agencias de empleo privadas* en 2007. Su objetivo es ayudar a los países a fomentar sinergias con las agencias de empleo privadas en torno a sus esfuerzos para combatir la trata de personas. La Guía ha servido de base para un nuevo curso de capacitación organizado con el Centro de Turín y ha sido un recurso útil para los proyectos de cooperación técnica relativos a la migración y a la trata de personas.

Análisis de la estrategia

18. Con el objeto de apoyar los servicios públicos de empleo, la Oficina cuenta con dos técnicos especialistas que se desempeñan en el ámbito del Departamento de Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad. En 2007, se llevó a cabo una revisión interna de las necesidades y peticiones de apoyo por parte de los mandantes y de la pertinencia de la base de conocimientos y de los instrumentos de la OIT.
19. La revisión puso de relieve las siguientes fortalezas y oportunidades:
 - especificidad de las normas internacionales del trabajo (Convenios núms. 88 y 181);
 - articulación de los servicios de empleo como un componente del Programa Global de Empleo;
 - reconocimiento del mandato de la OIT relativo a los servicios públicos de empleo dentro del sistema de las Naciones Unidas;
 - valoración de la amplia concepción de la OIT respecto de los servicios, cuestiones y programas de empleo en todo el mundo;
 - amplio uso de los instrumentos de la OIT;
 - colaboración con la Asociación Mundial de los Servicios Públicos de Empleo (AMSPE) para ampliar el alcance de la labor conjunta de la OIT con los servicios nacionales de empleo; e
 - importancia de los instrumentos relativos al servicio del empleo para la labor que realiza la OIT en materia de promoción del empleo de los jóvenes y de inclusión de personas con discapacidad en los programas de capacitación y de empleo.
20. El nuevo reconocimiento de la importancia de esos instrumentos para el buen funcionamiento del mercado de trabajo durante la crisis económica actual también está abriendo oportunidades para fortalecer los servicios públicos de empleo.
21. El citado análisis condujo a una revisión de la estrategia para satisfacer las necesidades de los mandantes, teniendo en cuenta las opciones realistas de la Oficina en cuanto al fortalecimiento de esta esfera de trabajo. Además de mantener su labor en materia de desarrollo de conocimientos, las actividades que se desarrollen en los siguientes tres

ámbitos mejorarán la capacidad de la Oficina para ayudar a los Estados Miembros a fortalecer los servicios de empleo:

- aprovechamiento de las asociaciones estratégicas externas para promover los principios e instrumentos de la OIT;
- multiplicación del impacto de la labor emprendida, mediante la cooperación con otros departamentos y unidades de la Oficina; y
- mejora de la eficacia de los servicios de asesoramiento técnico.

Asociaciones externas

22. La labor de la OIT respecto de los servicios de empleo tiene repercusiones mucho más importantes si se lleva a cabo en un marco de asociaciones estratégicas con la AMSPE. Esta asociación, creada en 1988 por la OIT conjuntamente con seis servicios públicos de empleo nacionales, cuenta actualmente con cerca de 80 miembros (véase el cuadro 1). La OIT trabaja activamente con la AMSPE para ayudar a los servicios de empleo nacionales a hacer frente a los retos del mercado de trabajo mediante el intercambio de conocimientos, las actividades de capacitación y los conocimientos técnicos.

Cuadro 1. Miembros de la AMSPE por región, 2009

Oriente Medio y Estados árabes	4
Europa	39
Américas	13
África	15
Asia y el Pacífico	8
Total	79

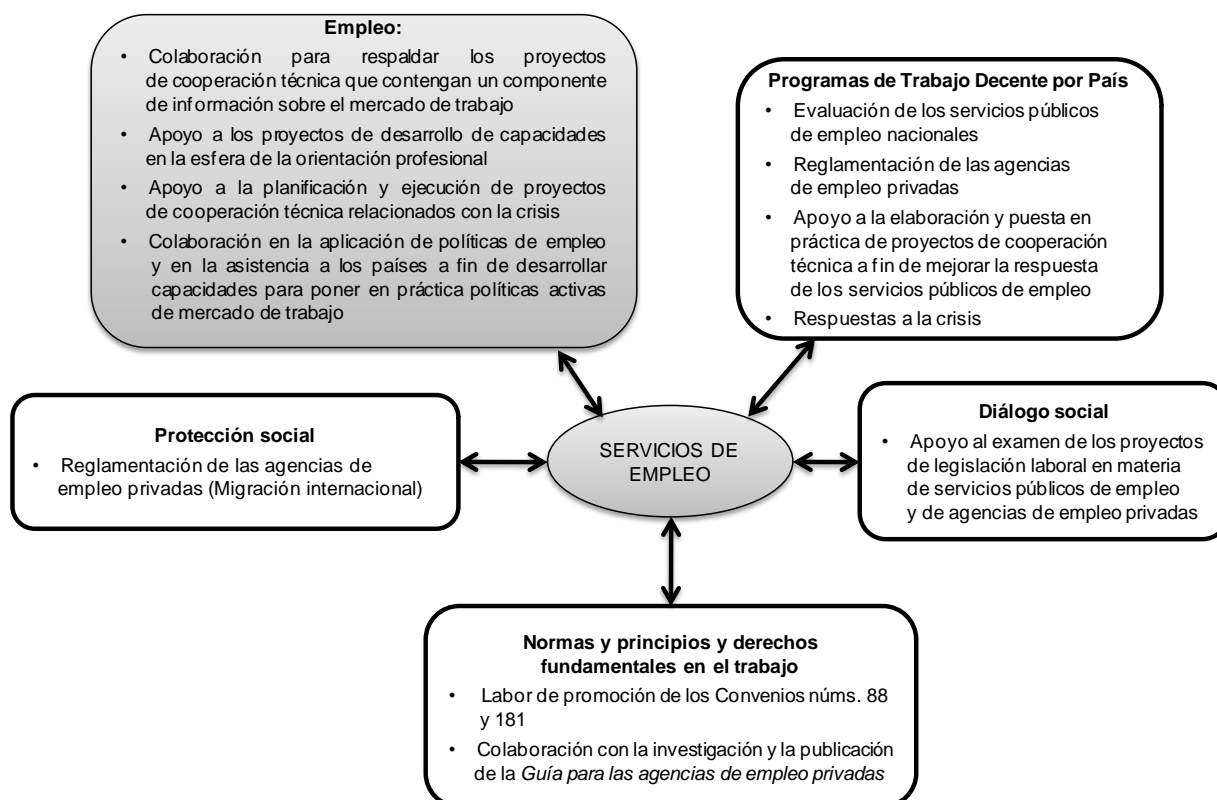
23. Los talleres de capacitación para el personal de los servicios públicos de empleo organizados por la AMSPE proporcionan excelentes oportunidades para la promoción y la distribución de la investigación y los instrumentos de la OIT. Las actividades de la AMSPE también constituyen una importante fuente de información sobre las actuales prácticas nacionales. Un ejemplo de esa colaboración es el inventario de las estadísticas administrativas y de programas de los servicios nacionales de empleo, basados en una encuesta conjunta de los miembros de AMSPE. Este inventario proporciona la información más completa de este tipo respecto de los servicios públicos de empleo en todo el mundo.

24. La OIT también colabora con la Confederación Internacional de Agencias de Empleo Privadas (CIETT), que representa los intereses de las agencias de empleo privadas. La CIETT es una fuente útil de información sobre el alcance internacional de las agencias de empleo privadas. La CIETT aboga por la ratificación del Convenio núm. 181 y ha participado en los cursos de capacitación de la OIT sobre la reglamentación de las agencias de empleo privadas.

Cooperación en la propia Oficina

25. Los servicios públicos de empleo son fundamentales para la aplicación de una variedad de políticas laborales y de empleo. Esto da lugar a importantes oportunidades para trabajar en forma «indisoluble, interrelacionada y sinérgica», como se ilustra en el gráfico 3.

Gráfico 3. Actividades sinérgicas en los servicios de empleo



26. En los proyectos de cooperación técnica coordinados por distintas dependencias de la Oficina que se ocupan de cuestiones como el empleo de los jóvenes, la respuesta a la crisis y la reconstrucción, la migración internacional, el desarrollo de competencias, inclusive de personas con discapacidad, la igualdad de género y la eliminación del trabajo forzoso se han incluido componentes de los servicios de empleo. Como ejemplo de ello cabe citar un proyecto de información sobre el mercado de trabajo en Viet Nam, que tiene por objeto incorporar la información del mercado de trabajo en los servicios ofrecidos por los centros de empleo y los programas de formación, y un proyecto en Liberia y en Sierra Leona, en los que se combina el desarrollo de un servicio eficaz de empleo con actividades de asistencia para jóvenes excombatientes.

Asistencia técnica

27. Si bien el desarrollo de instrumentos y de materiales de referencia así como la prestación de servicios son importantes, la verdadera medida del éxito es la evidencia de que estos resultados están surtiendo el efecto deseado en el ámbito local. Por tanto, resulta importante realizar un seguimiento de los resultados de tales intervenciones.

28. Las evaluaciones de los programas y de la gestión de los servicios públicos de empleo nacionales se llevan a cabo como respuesta a las peticiones de los Estados Miembros de la OIT. En estas evaluaciones se reseña la situación actual de los servicios de empleo, se formulan recomendaciones respecto de las medidas necesarias para mejorar la gestión de los programas y los servicios, y se proporciona orientación para el debate.
29. Las evaluaciones pueden ser muy intensivas en mano de obra, y exigir una labor de investigación documental así como el envío de misiones al terreno para celebrar consultas con las principales partes interesadas. El resultado final suele ser generalmente un informe en el que se presentan las principales conclusiones y se formulan recomendaciones para la labor futura. Aunque pueden transcurrir varios años antes de que los países comiencen a aplicar estas recomendaciones, en la mayoría de los casos esto se consigue finalmente. En el recuadro 2 se ofrecen ejemplos de medidas adoptadas por los servicios públicos de empleo tras una evaluación de la OIT.

Recuadro 2

Ejemplos de los esfuerzos en materia de reforma de los servicios públicos de empleo realizados tras las evaluaciones de la OIT

Sudáfrica (2003): Se coordinaron los programas de formación organizados por los servicios de empleo con los programas de aprendizaje para obtener mejores resultados.

Etiopía (2003): Se hicieron mejoras en los sistemas informatizados de las bolsas de trabajo, incluido el suministro de información sobre los requisitos profesionales.

Mongolia (2008): Se hicieron mejoras en los servicios de orientación profesional y en los servicios de apoyo a la iniciativa empresarial a través de los servicios públicos de empleo (con el apoyo de recursos provenientes de otras fuentes de la OIT).

Egipto (2009): Se puso en marcha un proyecto de cooperación técnica de tres años de duración con el objeto de mejorar los servicios de orientación profesional y de empleo de los jóvenes.

Liberia (2009): Se está prestando apoyo a la reestructuración de la oficina de los servicios de empleo, de conformidad con la evaluación.

30. Como parte de la labor que realiza la Oficina conjuntamente con los Estados Miembros en materia de legislación del trabajo, a menudo se brinda asesoramiento sobre legislación relativa a los servicios de empleo tanto públicos como privados. Así, un ejemplo reciente consistió en ayudar a los Emiratos Árabes Unidos a volver a redactar la legislación sobre las agencias de empleo privadas, la cual podrá servir de modelo para la adopción en otros países de leyes similares que versen sobre cuestiones de migración laboral.
31. Además de la creación de capacidades a largo plazo, a menudo la Oficina recibe pedidos para ayudar a los Estados Miembros a fomentar los servicios de empleo de emergencia a través de proyectos de cooperación técnica. Entre algunos ejemplos recientes cabe citar los esfuerzos de reconstrucción en países que han sufrido desastres naturales, como Indonesia y China, y en países que se recuperan de conflictos internos, como el Líbano y Sri Lanka. Por ejemplo, como parte de la respuesta a un pedido del Gobierno del Líbano, la OIT puso en marcha en 2006-2007 proyectos de cooperación técnica para prestar servicios de empleo de emergencia en ese país, sirviéndose de un instrumento de referencia existente⁴. Esto colocó a la OIT en el centro de las actividades de reconstrucción del Líbano, y ha permitido evaluar con rapidez las necesidades inmediatas y a más largo plazo del país. Como resultado de ello, la OIT cuenta actualmente con tres proyectos activos de cooperación técnica para mejorar los servicios de empleo en distintas zonas del Líbano. Respuestas similares han dado lugar a intervenciones eficaces para los servicios de empleo a largo plazo en Afganistán y en Liberia.

⁴ ILO: *Guidelines for establishing Emergency Public Employment Services*, Ginebra, 2003.

Medidas en respuesta a la incidencia que la crisis actual tiene sobre el empleo

32. La necesidad de garantizar que los servicios públicos de empleo sean capaces de movilizarse rápidamente para satisfacer la creciente demanda de sus prestaciones se ha manifestado especialmente durante la crisis económica actual. Sobre la base de las lecciones aprendidas de las crisis anteriores, muchos países han actuado con rapidez para ampliar la capacidad de sus servicios de empleo. En la mayoría de los casos, esto implicó mejorar los programas existentes en vez de desarrollar por completo nuevos programas y servicios. No obstante, muchos servicios públicos de empleo han tenido que definir y poner en práctica medidas innovadoras para proporcionar a todos los solicitantes de empleo los servicios de colocación básicos. En el recuadro 3 se indican algunos ejemplos de cómo los países han aumentado la capacidad de sus servicios de empleo.

Recuadro 3

Australia invirtió alrededor de 42 millones de dólares estadounidenses en los servicios de empleo, que abarcan una amplia gama de prestaciones, incluidas la remodelación de los servicios públicos de empleo y la orientación de los servicios de colocación hacia varios segmentos específicos de la población.

Canadá aumentó el personal y amplió el horario de atención de los servicios públicos de empleo.

La República Dominicana abrió siete nuevas oficinas regionales de servicios públicos de empleo.

Alemania destinó 2.000 millones de euros al aumento del personal de las agencias federales de empleo, en un total de 5.000 funcionarios.

México asignó 138 millones de dólares estadounidenses al servicio nacional de desempleo, destinados a ampliar las horas de atención y mejorar los servicios.

Camboya fortaleció los servicios públicos de empleo mediante la apertura de nueve nuevos centros regionales de empleo.

Los servicios públicos de empleo de **España** contrataron a 2.415 funcionarios para las oficinas de colocación y otras 1.500 personas para los servicios de ayuda en la búsqueda de empleo.

33. Los servicios públicos de empleo de todo el mundo han constatado que mediante el uso de tecnologías innovadoras, como la mensajería instantánea, pueden llegar a los solicitantes de empleo con mayor rapidez para hacerles conocer la oferta de nuevos puestos de trabajo. Esta asistencia también ayuda a reducir la afluencia de solicitantes de empleo a las oficinas de empleo, que a menudo se encuentran saturadas. Al llegar más fácilmente a quienes sólo necesitan información sobre ofertas de empleo, los servicios públicos de empleo pueden concentrar más su atención en las personas más vulnerables y cuya colocación resulta más difícil. Esto ha conllevado un cambio de enfoque para un gran número de servicios públicos de empleo, acompañado de mejores niveles de servicios que cada vez más se consideran como los nuevos servicios básicos. Así, los servicios públicos de empleo ofrecen ahora, como parte de sus servicios básicos, formación y otro tipo de asistencia a los solicitantes de empleo, así como asistencia a los empleadores sobre planificación de recursos humanos y contratación.
34. Recientemente, la AMSPE y la OIT aunaron fuerzas para distribuir un cuestionario entre los miembros en el que se buscaba información sobre la forma en que los servicios públicos de empleo de todo el mundo están afrontando las crecientes demandas generadas por la crisis. La encuesta recabó información acerca de la eficacia de diversos programas y servicios sobre el mercado de trabajo y del papel que desempeñan los servicios públicos de empleo en la ejecución de los componentes de planes nacionales de recuperación económica de todo el mundo. El análisis de los resultados de dicha encuesta se divulgarán y algunos programas merecerán un nuevo examen como parte de los esfuerzos en curso para señalar y difundir buenas prácticas.

35. En muchos países se ha venido registrando una tendencia creciente a establecer asociaciones más estrechas entre los servicios de empleo públicos y privados. Entre los enfoques exitosos cabe citar la creación de centros de movilidad en los Países Bajos, que fomentan el traslado de trabajadores entre las empresas sin promoción. En algunos países, como Francia, los servicios públicos de empleo organizaron sistemas de cesión o contratación temporal de trabajadores de agencias de empleo privadas para reforzar su dotación de personal capacitado. Otros países, como Croacia, han dispuesto que las agencias de empleo privadas deberán prestar algunos servicios públicos a fin de satisfacer la creciente demanda. En octubre de 2009, la OIT organizó una reunión tripartita sobre las agencias de empleo privadas ⁵.
36. La Oficina ha respondido a la necesidad de apoyar a los servicios públicos de empleo, tanto en el contexto actual de crisis del empleo como en la perspectiva a largo plazo de desarrollo de capacidades. La *Guía para el desplazamiento de trabajadores* ⁶, que describe un enfoque exitoso para los equipos tripartitos de respuesta rápida, se publicó nuevamente en inglés marzo de 2009, y ha sido traducida al ruso y al español (la versión española se publicará en fecha próxima). Como una forma de compartir las buenas prácticas, la guía se complementará con la publicación de una serie de estudios analíticos de casos de países de todo el mundo. Para finales de 2009 se ha previsto impartir un seminario tripartito sobre la repartición del trabajo con el objeto de examinar las formas en que los países de medianos ingresos y los países en desarrollo podrían mantener un diálogo social para estudiar la manera de adaptar los modelos de repartición del trabajo a sus circunstancias ⁷.

Camino a seguir

37. La labor de la Oficina para ayudar a los Estados Miembros a fortalecer los servicios de empleo a fin de que puedan cumplir los objetivos de la política de empleo, según lo establecido en el Marco de Políticas y Estrategias para 2010-2015, se centrará en las formas más eficaces para desplegar los recursos disponibles y movilizar recursos adicionales para satisfacer la creciente demanda de los mandantes. En el próximo bienio, la Oficina estudiará la utilización de recursos extrapresupuestarios en el desarrollo de programas de apoyo regional para la ejecución de proyectos de cooperación técnica en el plano nacional. Esto proporcionará más oportunidades para utilizar los instrumentos y conocimientos existentes con mayor eficacia.
38. La Oficina también continuará presentando ofertas para conseguir la cesión temporal de expertos de los servicios públicos de empleo nacionales más avanzados para que trabajen directamente con sus homólogos de países en desarrollo, basándose en el interés de ambas partes por el intercambio de conocimientos y de buenas prácticas. Además, proseguirán los esfuerzos para que los especialistas en empleo de las oficinas exteriores y de los departamentos de la sede de la OIT que se ocupan de la formulación de políticas para el mercado de trabajo y del desarrollo de habilidades sean más conscientes de la gran

⁵ OIT: *Las agencias de empleo privadas, los trabajadores cedidos por empresas de trabajo temporal y su contribución al mercado de trabajo*; ponencia para debate en el Taller para promover la ratificación del Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181), Ginebra, octubre de 2009.

⁶ *Guía para el desplazamiento de trabajadores: Algunas herramientas para reducir el impacto en trabajadores, comunidades y empresas*. Actualización de 2009. Véase la dirección www.ilo.org/skills/lang--en/index.htm.

⁷ Este seminario se basará en el informe de política titulado: *Work sharing: A strategy to preserve jobs during the global job crisis*, junio de 2009.

variedad de herramientas y de normas de servicios de empleo que se encuentran disponibles así como de la experiencia en su aplicación. Esto requerirá una clara articulación de la importante función que cumplen los servicios públicos de empleo en la aplicación de las políticas y de los programas en materia de mercado de trabajo.

- 39.** El desarrollo de los conocimientos seguirá siendo una prioridad. Una indicación del impacto de la utilidad de los instrumentos desarrollados anteriormente es el número de solicitudes externas para que se traduzcan tales instrumentos. Entre las prioridades futuras en materia de desarrollo de conocimientos y de diseño de instrumentos figuran los medios que los servicios públicos de empleo podrían utilizar para ampliar los servicios de empleo básicos y abarcar a los trabajadores y las empresas de la economía informal como una forma de facilitar su transición a la economía formal, la extracción de enseñanzas de la información recabada sobre la ejecución de los programas relativos al mercado de trabajo por parte de los servicios públicos de empleo en respuesta a la crisis económica mundial, y el papel de los servicios públicos de empleo en el marco de los esfuerzos que realizan los Estados Miembros para mejorar la recopilación y la difusión de información sobre el mercado de trabajo.

Ginebra, 9 de octubre de 2009.

Este documento se presenta para debate y orientación.