



FICHAS TEMÁTICAS DEL SEMESTRE EUROPEO

SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO

1. INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos de empleo (SPE) son las principales instituciones del mercado de trabajo directamente responsables ante los Gobiernos y constituidas para facilitar la integración en el mercado de trabajo de los demandantes de empleo y, en algunos casos, del pago de las prestaciones sociales y/o por desempleo. Si bien se estructuran de forma diferente en cada país, todos los SPE contribuyen a adecuar la oferta y la demanda en el mercado de trabajo a través de servicios de información, colocación y apoyo activo a nivel local, nacional y europeo. Contribuyen asimismo al éxito de las transiciones en el mercado de trabajo y, por tanto, a una mejor adecuación a las exigencias del mercado, así como a la mejora de las oportunidades de crecimiento, la estabilidad fiscal y los resultados sociales.

Durante la reciente crisis económica, los SPE se han encontrado en la primera línea de la lucha contra el desempleo. En muchos Estados miembros, han sido testigos de un considerable aumento de la cantidad de demandantes de empleo, al tiempo que se enfrentaban a significativas reducciones de sus recursos humanos y económicos tras los recortes del sector público y la necesidad de frenar el gasto público.

Por consiguiente, los SPE se enfrentan al reto de adaptarse a las variables realidades del mercado de trabajo al tiempo que mejoran su eficiencia, gracias a una mayor racionalización de las actividades y los servicios. Lo que está en

juego es su transformación en «agencias de gestión de las transiciones laborales»¹ que ofrezcan una nueva combinación de funciones

¹ Comunicación de la Comisión [*Hacia una recuperación generadora de empleo*](#), COM(2012) 173 final.

«activas» y «pasivas» que faciliten unas transiciones del mercado de trabajo sostenibles a lo largo de las trayectorias profesionales de los trabajadores. Las medidas «activas» incluyen la formación, los incentivos al empleo, el empleo con apoyo y el reciclaje, la creación directa de empleo y los incentivos para la creación de empresas. Entre los ejemplos de medidas «pasivas» encontramos el mantenimiento de la renta de los desempleados y el apoyo a esta, así como la jubilación anticipada.

A la vista de las dificultades futuras, el 18 de junio de 2014 entró en vigor una decisión de cooperación reforzada entre los SPE² y se constituyó una Red europea de SPE. Su objetivo es reforzar la capacidad, la eficacia y la eficiencia de los SPE facilitando una plataforma para comparar sus resultados a escala Europea, determinar buenas prácticas y establecer un sistema de aprendizaje mutuo.

Esta ficha se estructura de la forma siguiente. En la sección 2, se examinan los resultados obtenidos en los países de la UE con respecto a las dificultades estratégicas. En la sección 3, se analizan los ejemplos existentes de políticas apropiadas para solucionar esas dificultades de forma eficaz y, en la sección 4, se esbozan las mejores prácticas de los países de la UE en este ámbito.

² Decisión n.º 573/2014/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014.

2. DIFICULTADES ESTRATÉGICAS: UNA VISIÓN DE CONJUNTO DE LOS RESULTADOS EN LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA UE

2.1. Registrar a los demandantes de empleo y desempleados y llegar a las personas inactivas (oferta de mano de obra)

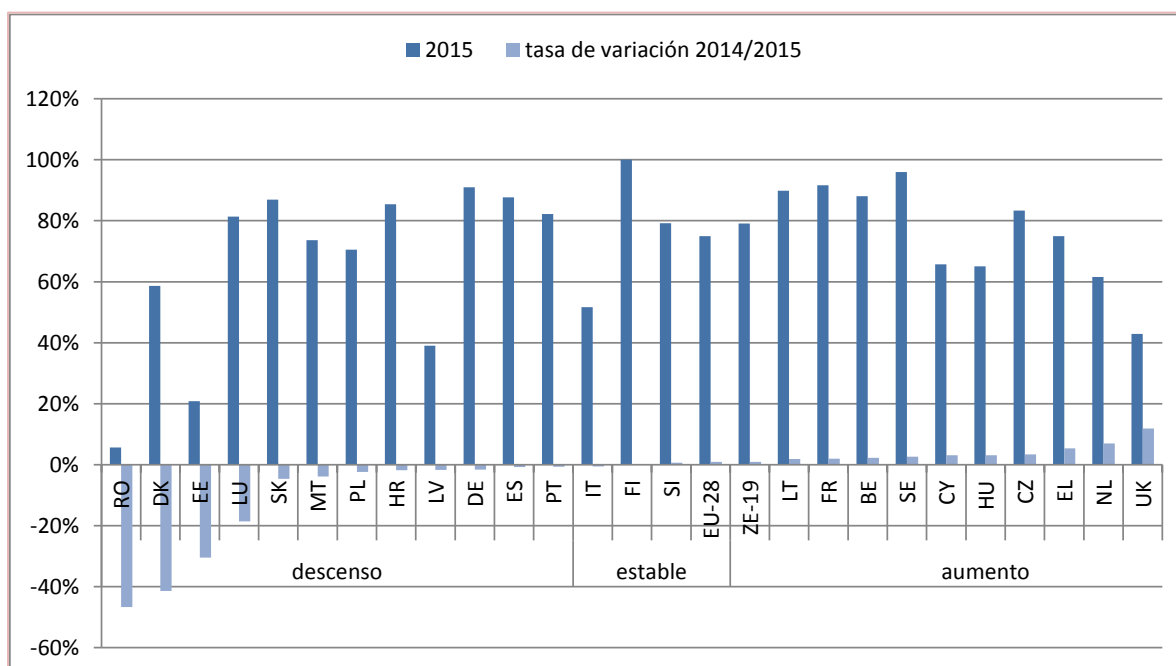
Los criterios para registrar a los demandantes de empleo son distintos en toda la UE. En algunos Estados miembros, un demandante de empleo registrado puede ser una persona que esté inactiva o que ya esté empleada.

El registro en los SPE es un requisito previo para acceder a medidas activas del mercado de trabajo y el apoyo en la búsqueda de empleo. Por consiguiente, las tasas de registro afectan enormemente a la capacidad de los SPE para llegar a la población inactiva, incluidos los jóvenes, las mujeres y la población inactiva de más edad, y para tratar el desempleo de larga duración³.

El registro de los desempleados de larga duración varía enormemente entre los Estados miembros. Las tasas de registro son elevadas (superiores al 85 %) en países tan variados como Alemania, España y Eslovaquia, mucho menores (alrededor del 50 % o menos) en Italia, el Reino Unido, los Países Bajos y Bulgaria, y muy bajas en Rumanía (gráfico 1).

Las variaciones de los índices de registro según los países se deben a varios factores, incluida la calidad y el atractivo de los servicios prestados por los SPE, el nivel, la duración y las condiciones de obtención de la prestación por desempleo y las prestaciones sociales, y las obligaciones y los mecanismos de sanción vinculados a dichas prestaciones. En algunos Estados miembros, el registro en los SPE es necesario para que las personas desempleadas puedan acceder a servicios como la asistencia sanitaria.

Gráfico 1: Proporción de desempleados de larga duración registrados en los SPE en 2015 y tasa de variación con respecto a 2014



³ Véase también las fichas temáticas del Semestre Europeo que contemplan específicamente estos temas.

Fuente: cálculos basados en datos de Eurostat (Ifsa_ugadra).

Nota: falta de datos suficientes de Austria e Irlanda.

2.2. Recopilación de ofertas de empleo (demanda de mano de obra)

Una de las principales dificultades de los SPE es maximizar el número de ofertas de empleo disponibles para los solicitantes de empleo. La recopilación de la información sobre ofertas de empleo de los empleadores es, por tanto, una tarea esencial de los SPE. Los empleadores pueden informar de sus ofertas de empleo a través de diversos canales (teléfono, fax o aplicaciones web). Los SPE también pueden ponerse directamente en contacto con los empleadores para informarse sobre vacantes mediante entrevistas telefónicas, cuestionarios, visitas y contactos directos. Entre 2012 y 2015, el promedio mensual de entradas de información sobre ofertas de empleo aumentó considerablemente. En 2015, se envió una media de 200 000 ofertas de empleo más por mes a los 25 SPE que proporcionaron datos, en comparación con 2012⁴.

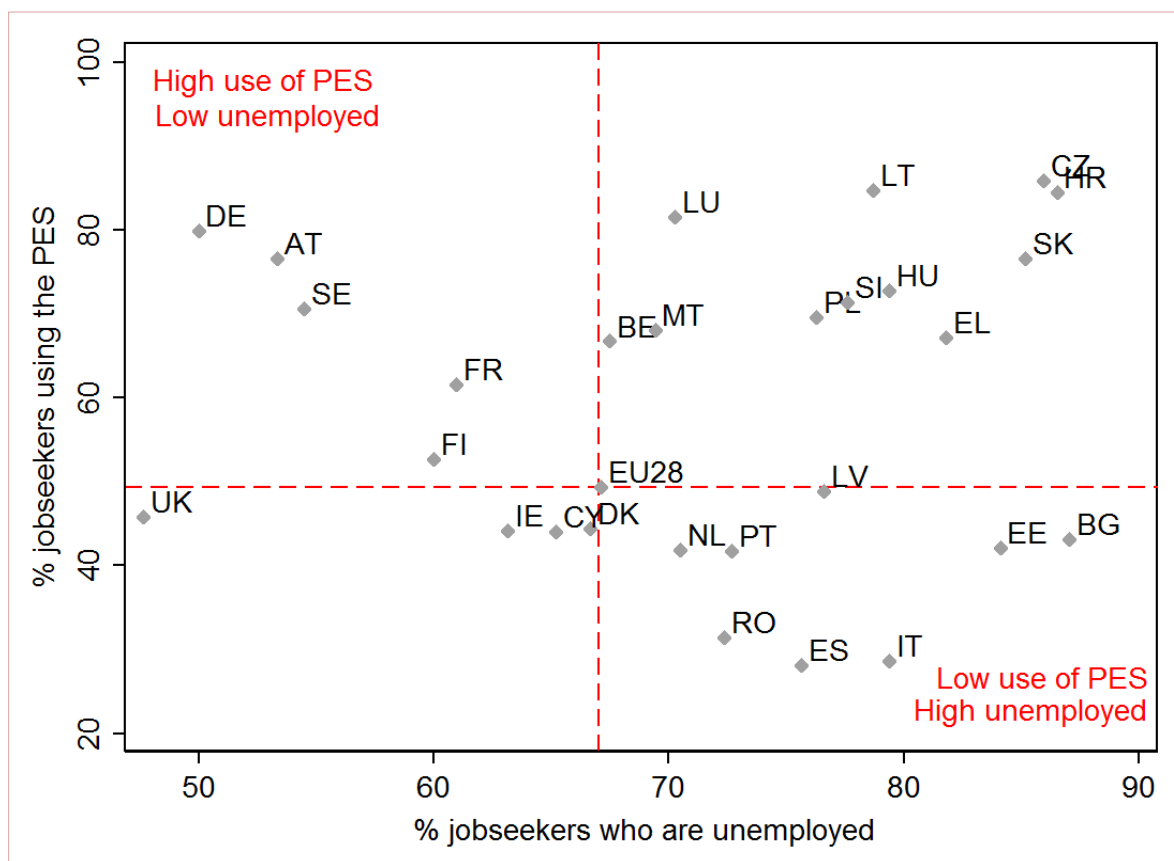
2.3. Garantizar un uso eficaz de los SPE en la búsqueda de empleo y colocación (adecuación de la oferta y la demanda)

En países como Alemania, Austria y Suecia, el uso de los SPE en búsquedas de empleo está muy por encima de la media de la UE, aunque existe un bajo porcentaje de desempleados entre los demandantes de empleo. En cambio, el uso de los SPE está muy por debajo de la media en Bulgaria, España e Italia, aunque la proporción de desempleados entre los demandantes de empleo es elevada.

Estas diferencias pueden explicarse por la cobertura de los SPE, la calidad de los servicios ofrecidos y la existencia de alternativas de apoyo, tales como las agencias de empleo privadas.

⁴ Datos recogidos del [2016 Assessment Report on PES capacity \(Informe de evolución de la capacidad de los SPE de 2016; documento en inglés\)](#).

Gráfico 2: Uso de los SPE en búsquedas de empleo y porcentaje de demandantes de empleo desempleados, 2014



Fuente: Eurostat, Encuesta de Población Activa 2014.

Sobre la base de los últimos datos disponibles, en 2012 los SPE participaron en cierta medida en la colocación del 9,4 % de las contrataciones. Esta cifra se eleva a más del 15 % en Croacia, Luxemburgo, Hungría y Finlandia, pero es inferior al 3 % en España, Italia y Chipre. A pesar de que son las personas jóvenes quienes tienen más probabilidades de ser el objeto de las nuevas contrataciones, el nivel de participación de los SPE en la colocación de este grupo fue más bajo (8,5 %) en comparación con la participación en la de los grupos de mayor edad (9,3 % entre 25 y 49 años y 12,1 % entre 50 y 64 años). Sin embargo, esto no es cierto para todos los Estados miembros; los SPE tienen mayor participación en la colocación de los jóvenes que de otros grupos de edad en Bélgica, Croacia, Polonia y Rumanía.

Para mejorar los mercados de trabajo, los SPE europeos han llegado a la

Esto se puede lograr, en especial, mejorando:

- la prestación de servicios personalizados a agentes del mercado de trabajo tanto en la oferta como en la demanda de mano de obra, en particular a través del uso de servicios electrónicos y el desarrollo de capacidades de digitalización;
- la prestación de servicios de apoyo a la empleabilidad individualizados en una fase temprana;
- el desarrollo de asociaciones sólidas y de coordinación reforzada (de varios niveles), en particular con otros servicios de empleo, para mejorar la prestación de servicios, incluso en otros Estados miembros.

3.1. Capacidad y nivel de recursos

Los datos disponibles muestran que, en general, los recursos humanos de los

conclusión⁵ de que han de ayudar a construir las transiciones profesionales. Por tanto, habida cuenta de las dificultades que presentan los mercados de trabajo en transición, las políticas de activación laboral deben centrarse en proporcionar resultados sostenibles.

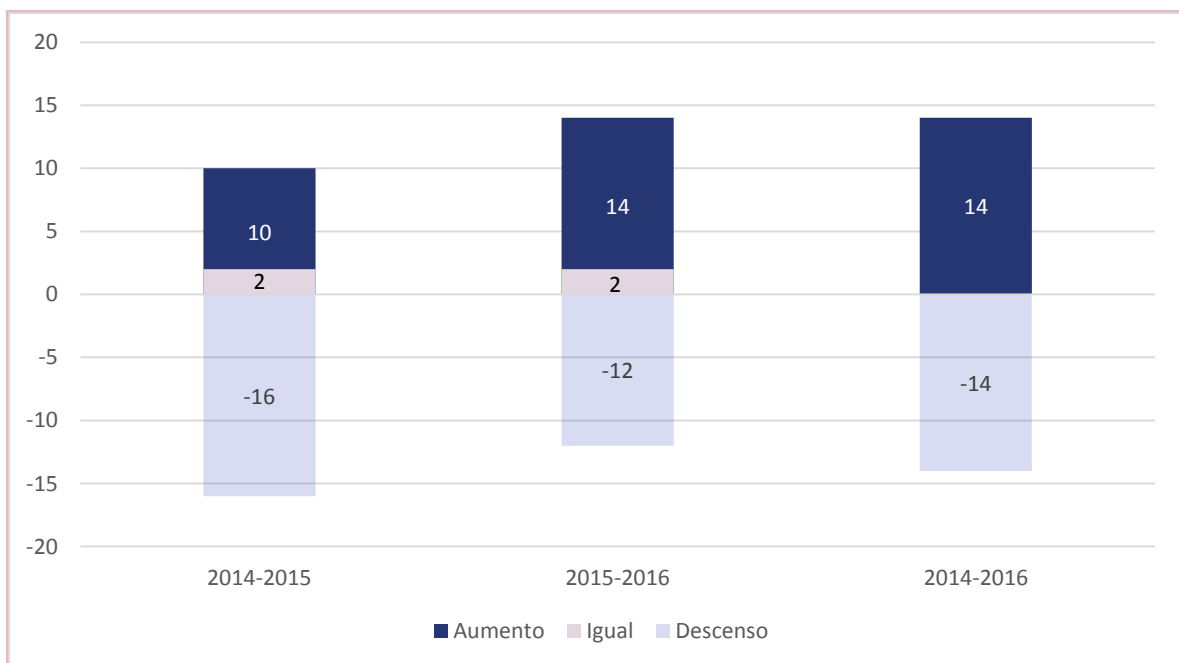
3. MEDIDAS ESTRATÉGICAS PARA RESOLVER LAS DIFICULTADES

Para garantizar un funcionamiento óptimo del mercado de trabajo y un acceso más rápido al empleo para los desempleados, los SPE deben mejorar sus servicios para cumplir los objetivos de la estrategia Europa 2020.

SPE comenzaron a aumentar de nuevo en 2012, tras los significativos recortes al inicio de la crisis.

Desde 2014, el número total del personal de los SPE se ha mantenido estable. Entre 2014 y 2016, se produjo un descenso del 1,6 %. No obstante, estas cifras totales enmascaran diferencias entre cada SPE: en la mayoría de los SPE de los que se tienen datos, el personal se redujo entre 2014 y 2016. Más recientemente, 12 SPE redujeron sus cifras de personal total en 2016 en comparación con 2015.

Gráfico 3: Número de SPE que experimentaron un incremento o reducción en el número total de la plantilla (en ETC), 2014-2016



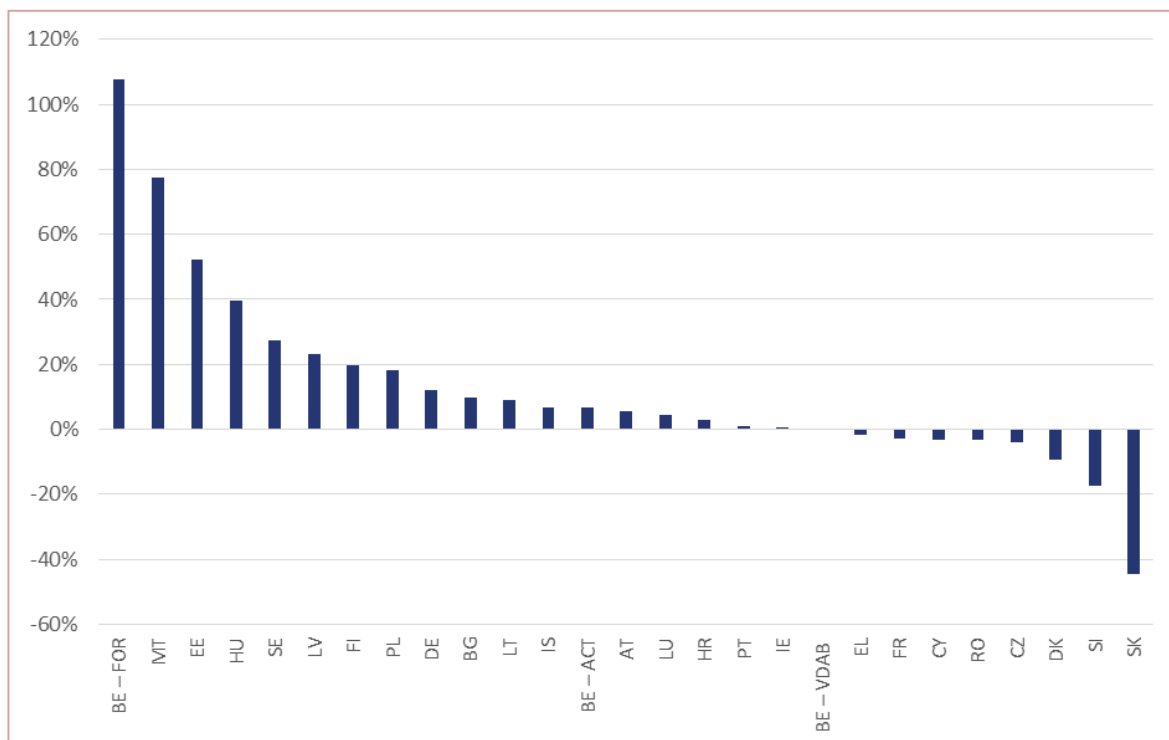
Fuente: datos del [Assessment report on PES capacity](#) de 2016.

La tendencia de aumento de los presupuestos de los SPE en 2013 y 2014 continuó en 2015 y 2016. De los SPE de los que se tienen datos,

en 2015 diez notificaron un incremento del gasto durante el año anterior, mientras que, en las previsiones para 2016, esta cifra subió a 19 SPE.

⁵ [Contribución de los servicios públicos de empleo a la Estrategia Europa 2020. Documento sobre la estrategia de los SPE de cara al año 2020.](#)

Gráfico 4: Variación anual porcentual del gasto de los SPE, excluidas las prestaciones por desempleo, 2015-2016



Fuente: datos del [Assessment report on PES capacity](#) de 2016.

3.2. Uso de recursos: elaboración de perfiles y segmentación de clientes

Los recursos y el apoyo se asignan a grupos de clientes de acuerdo con la información recibida de las herramientas de elaboración de perfiles. La determinación de los solicitantes de empleo que están en riesgo de desempleo de larga duración y que tienen más probabilidades de beneficiarse de una intervención temprana es una manera eficiente de trabajar. Los SPE utilizan herramientas de elaboración de perfiles y segmentación de clientes muy diversas.

Estas pueden consistir en la elaboración estadística de perfiles, una combinación de elaboración estadística y el criterio del empleado público competente, el *soft-profiling* (combinación de normas de selección, criterio del empleado público competente y datos administrativos), evaluaciones cualitativas subjetivas y herramientas psicológicas de selección o la simple segmentación determinada por los empleados públicos competentes.

Cuadro 1: Uso de elaboración de perfiles y segmentación en los SPE, 2014⁶

	Elaboración de perfiles y segmentación de	Elaboración de perfiles sin segmentación de	Sistemas de elaboración de perfiles en	Sin elaboración de perfiles / segmentación de

⁶ [Identification of latest trends and current developments in methods to profile jobseekers in European Public Employment Services](#) («Descripción de las últimas tendencias y cambios en los métodos para elaborar perfiles de demandantes de empleo en los servicios públicos de empleo europeos», documento en inglés), 2015.

	clientes	clientes	desarrollo/ revisión	clientes
Países	BE, BG, DE, EE, FR, IE, LV, LT, PT, SE, SI y UK	AT, DK, FI, MT y NL	ES, HR, HU y PL	CY, CZ, EL, IT, LU, RO y SK

3.3. Establecimiento de una Garantía Juvenil

Habida cuenta del papel fundamental que desempeñan los SPE en la aplicación de la Garantía Juvenil, mejorar los servicios prestados a los jóvenes solicitantes de empleo seguirá siendo uno de los retos más importantes en los próximos años. Según el informe de 2016 sobre la aplicación de la Garantía Juvenil por parte de los SPE⁷, estos han aumentado su participación en acuerdos de asociación con una variedad de objetivos diferentes, a escala nacional y regional.

En 2014, más de la mitad de los SPE crearon proyectos piloto que contribuyen a la aplicación de la Garantía Juvenil, algunos de los cuales se centraron principalmente en los jóvenes desfavorecidos y vulnerables. También en 2014, más de la mitad de los SPE formaron a su personal sobre aspectos específicos del trabajo con jóvenes. Dos tercios de los SPE han participado en actividades de divulgación con jóvenes que no estudian, ni trabajan ni reciben formación, principalmente mediante la colaboración con centros educativos, ONG y organizaciones juveniles.

4. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL ESTADO DE LA CUESTIÓN

Habida cuenta de las dificultades actuales y las restricciones en materia de recursos, la eficiencia ocupa un lugar destacado en la agenda de los SPE. No obstante, aunque se ha producido un incremento en el uso de objetivos de rendimiento por parte de los SPE, el uso de las prácticas de evaluación aún no se ha extendido. Solo dos tercios de los SPE llevan a cabo algún tipo de evaluación de los servicios prestados a los desempleados o a los empleadores. Ningún SPE ha puesto en marcha hasta ahora una medida de eficiencia sinérgica y bien integrada. Varios SPE utilizan indicadores empresariales equilibrados, como parte de su metodología de calidad total para poder supervisar mejor su rendimiento. Este planteamiento puede ser efectivo para evitar que la consideración aislada de algunos objetivos específicos impulse comportamientos contrarios al espíritu global de mejora, aunque no es suficientemente sofisticado para impulsar la asignación de recursos *per se*. Algunos SPE han introducido evaluaciones de resultados más limitadas en costes para programas específicos del mercado de trabajo, que permiten realizar análisis comparativos limitados.

⁷ <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14322&langId=en>.

Hay varios aspectos de mejora de la eficiencia que van más allá de los ahorros de costes. Los servicios son más efectivos cuando se asignan los escasos recursos disponibles a los clientes que tienen más necesidad y cuando la rentabilidad se combina con servicios de alta calidad. Mejorar la eficiencia depende en gran medida de la capacidad de los SPE de adaptar las estructuras operativas internas y desarrollar nuevos métodos de trabajo, herramientas y servicios que satisfagan las necesidades variables de las partes interesadas de forma más efectiva.

El 18 de junio de 2014 entró en vigor una decisión sobre una cooperación reforzada entre los SPE⁸, por la que se constituyó una Red europea de SPE, necesaria para desarrollar y establecer una evaluación comparativa y un aprendizaje mutuo a escala europea («aprendizaje comparativo») para impulsar la modernización de los SPE y mejorar sus resultados.

A través de esta Red europea, todos los SPE pueden participar en el aprendizaje comparativo: el proceso de crear un vínculo sistemático e integrado entre la evaluación comparativa y las actividades de aprendizaje mutuo. El aprendizaje comparativo en la Red de SPE consiste en la detección de resultados positivos mediante sistemas de evaluación comparativa basados en indicadores, incluidas la recopilación, la validación y la consolidación de datos y evaluaciones, seguida de actividades de aprendizaje mutuo sobre las áreas prioritarias señaladas. Esto mejorará la recopilación de datos sobre el rendimiento y la evaluación de la prestación de servicios.

Las mejores prácticas⁹ aplicadas por los SPE para mejorar la eficiencia pueden agruparse en 5 ámbitos.

⁸ Decisión n.º 573/2014/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, que entró en vigor el 18 de junio de 2014.

⁹ [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report, 2013](#) («Informe final del grupo de trabajo sobre eficiencia de los SPE de 2013»; documento en inglés).

- 1) Reformas en la organización de los SPE, incluida la racionalización de las estructuras institucionales, una reconfiguración de los recursos humanos orientada hacia los servicios y la introducción de modelos innovadores para la subcontratación y el desarrollo de asociaciones público-privadas.
- 2) El uso de nuevos modelos para gestionar el rendimiento, controlar los resultados y adaptar los incentivos financieros a los resultados deseados.
- 3) El desarrollo de las tecnologías informáticas para llegar mejor a los clientes a través de múltiples canales¹⁰ y la expansión de la cartera de servicios a través del autoservicio. La ampliación de los servicios electrónicos y una mejor coordinación con otras organizaciones y autoridades. La modernización de las funciones administrativas mediante la normalización y automatización de los procesos.
- 4) La mejora de los servicios para los demandantes de empleo a través de la elaboración de perfiles y la segmentación de clientes, así como mediante la utilización de nuevas vías que permitan llegar a las personas más alejadas del mercado laboral mediante la utilización de asociaciones eficaces (más allá de los aspectos informáticos mencionados antes). Las malas conexiones con transporte público y las dificultades de mantener una red de oficinas que preste apoyo a las poblaciones dispersas y de pequeño tamaño presentan dificultades especiales para garantizar la

¹⁰ Una encuesta del SPE austriaco mostró algunas mejoras en la satisfacción de los usuarios que utilizan canales en línea, al tiempo que indicaba que la reintegración laboral era más rápida cuando se utilizaba el planteamiento multicanal. La conclusión es que es necesaria una estrategia multicanal individualizada para optimizar los beneficios de la inversión en tecnología de contacto digital. La encuesta se basó en la satisfacción del cliente y la duración de las medidas de desempleo para grupos piloto y de control.

accesibilidad de los servicios para todos¹¹.

- 5) La ampliación de los servicios destinados a los empleadores a través de la asignación de personal y servicios mejorados de apoyo a la contratación, así como el desarrollo de asociaciones con otros mediadores del mercado de trabajo.

¹¹ De acuerdo con el análisis de los solicitantes de empleo llevado a cabo en la región escocesa de las Highlands del Reino Unido. Cooper, U., Nelson, J., Wright, S. y Cooper, J. (2008). Lograr el acceso al empleo, mejorar la inclusión social y reducir los costes de acceso rural. El potencial y la eficacia del transporte rural para los servicios de empleo.

Pueden indicarse algunos ejemplos nacionales¹² de estos ámbitos, respectivamente:

- 1) Eficiencia organizativa general y diseño institucional: en Francia, las organizaciones que gestionan los sistemas de prestaciones y prestan servicios de empleo se fusionaron en el marco de los esfuerzos para fomentar el uso de medidas activas. El nuevo SPE «Pôle Emploi», creado en 2008, combina medidas activas y pasivas con una racionalización geográfica y operativa para incrementar la relación coste/eficacia; ofrece a los solicitantes de empleo servicios simplificados y más accesibles. Los resultados se han mantenido estables, los costes operativos se han reducido y ha mejorado la accesibilidad, pese a un incremento en la carga de trabajo debido a la aparición de la crisis en el momento de la fusión y pese a la necesidad del SPE de prestar un apoyo más personalizado.
- 2) Gestión de los resultados. Austria utiliza un cuadro de indicadores para ponderar los indicadores individuales, incluida la satisfacción del personal y de los clientes. El cuadro de indicadores no se utiliza para controlar o priorizar la asignación de recursos en el seno del SPE; se aplica una serie de valores de referencia para evaluar el rendimiento comparativo de unidades agrupadas. Los resultados disponibles muestran que, desde la introducción del cuadro de indicadores en 2006 y hasta 2011, los resultados han mejorado más de lo que han aumentado los costes en el mismo periodo, lo que supone un aumento de la eficiencia.

La adaptación de los incentivos a los resultados. En Dinamarca, las oficinas de los SPE son gestionadas por los municipios, que financian los programas y reciben un reembolso parcial posteriormente del Gobierno

central. Los niveles de reembolso son mayores para las medidas que han demostrado ser más rentables. Esto genera un incentivo financiero para que los municipios proporcionen más medidas activas rentables, cuyo resultado es una mejora en la eficacia general de las políticas activas del mercado de trabajo.

- 3) El uso de las tecnologías de la información y la comunicación para llegar mejor a los clientes a través de múltiples canales. En Suecia existen kioscos con enlaces de vídeo a centros lejanos para facilitar el apoyo y el asesoramiento «en persona» a los demandantes de empleo de ámbitos rurales.

La ampliación de los servicios mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación: en Bélgica, el SPE de Flandes (VDAB) invirtió en la prestación de formación a través de la web. También ha ofrecido servicios que ayudan a autoevaluar las capacidades y a automatizar la adecuación a través de un sistema de competencias, capacidades y descripción de empleos. En los Países Bajos, la reducción significativa del presupuesto operativo del SPE fue el factor que motivó que la mayoría de los servicios al cliente pasasen a ser en línea. El SPE neerlandés ofrece ahora una amplia selección de servicios electrónicos, entre otros seminarios web (formación en línea) y servicios interactivos como servicios electrónicos de orientación.

Uso de tecnologías de la información y la comunicación para coordinarse mejor con otras organizaciones y autoridades. Grecia ha constituido una nueva red informática que vincula los SPE con los registros de la seguridad social, de los permisos de trabajo y de empleo. Esto ha reducido los costes (derivados de los trámites duplicidades burocráticos y las) y el fraude, permitiendo recuperar información automáticamente y cruzar los datos. Así se ahorra tiempo y se liberan recursos para otros fines, mejorando al

¹² [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report, 2013](#) («Informe final del grupo de trabajo sobre eficiencia de los SPE de 2013»; documento en inglés).

mismo tiempo la calidad y la eficacia de los servicios.

- 4) Adaptación de los servicios a las necesidades especiales y situaciones de las zonas rurales a través de asociaciones. En Bulgaria, equipos móviles de las oficinas locales de empleo visitan las zonas rurales una vez al mes, donde establecen oficinas temporales. Los costes de esta medida se comparten entre el municipio local (coste de instalaciones y de funcionamiento y gastos de transporte del equipo visitante) y el SPE (otros gastos diarios del equipo y todos los documentos necesarios para el buen funcionamiento de la oficina). Gracias a estas visitas a las zonas rurales remotas, las unidades operativas móviles han podido supervisar planes de acción individuales, confirmar que las personas registradas como desempleadas buscan empleo, ofrecer información sobre puestos vacantes y reforzar los vínculos entre los SPE y los empresarios rurales. El programa ha permitido que muchas personas desempleadas que viven en zonas rurales se mantengan en contacto con el mercado de trabajo, con un coste

reducido o sin coste alguno para el SPE.

- 5) Ampliación de los servicios destinados a los empresarios. El Reino Unido ha adoptado un modelo basado en sectores para gestionar las cuentas de grandes empresas a escala nacional. Se ha introducido un sistema flexible de información de puestos vacantes y los servicios de empleo privados pueden introducir los puestos de empleo disponibles en la base de datos del SPE. Como parte del impulso para mejorar la eficiencia del sistema, este prioriza el autoservicio a menos que existan necesidades específicas que justifiquen otra cosa. Si un empleador manifiesta su voluntad de entrevistar a los clientes con una menor trayectoria laboral que le remite el SPE, pueden establecerse asociaciones locales. Esto ayuda a garantizar el apoyo a los solicitantes de empleo con mayor riesgo de desempleo de larga duración por parte de los SPE.

Fecha: 20.11.2017

5. RECURSOS ÚTILES

- SPE en Europa:
<http://ec.europa.eu/social/PES>
- Red europea de SPE:
<http://ec.europa.eu/social/PESNetwork>
- El Centro de Conocimiento de los SPE, donde se pueden consultar las publicaciones de la Red de SPE:
<http://ec.europa.eu/social/PESknowledgecentre>
- Prácticas de los SPE, que contiene prácticas inspiradoras de los SPE en toda Europa:
<http://ec.europa.eu/social/PESpractices>
- Contribución de los servicios públicos de empleo a la Estrategia Europa 2020, documento sobre la estrategia de los SPE de cara al año 2020:
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=es>

ANEXO: DATOS RECABADOS DURANTE EL EJERCICIO DE APRENDIZAJE COMPARATIVO

Los SPE aportarán datos administrativos que abarquen los siguientes ámbitos.

- 1) Contribución a la reducción del desempleo en todos los grupos de edad y en los grupos en situación de vulnerabilidad:
 - a) transiciones del desempleo al empleo por grupo de edad, sexo y nivel de cualificación, en proporción al número de desempleados inscritos;
 - b) número de personas que dejan de estar inscritas como desempleadas en los registros del SPE, en proporción a los desempleados inscritos.
- 2) Contribución a la reducción de la duración del desempleo y la inactividad para poder hacer frente al desempleo de larga duración y estructural, así como a la exclusión social:
 - a) transición al empleo dentro, por ejemplo, de los seis y doce meses de desempleo por grupo de edad, sexo y nivel de cualificación en proporción a todas las transiciones al empleo registradas por el SPE;
 - b) inscripciones en el registro del SPE de personas previamente inactivas en proporción a todas las inscripciones en el registro del SPE por grupo de edad y sexo.
- 3) Cobertura de puestos vacantes (incluso mediante movilidad laboral voluntaria):
 - a) puestos de trabajo vacantes ocupados;
 - b) respuestas a la pregunta incluida en la encuesta de población activa de Eurostat: ¿Ha contribuido el SPE a que encuentre usted su puesto de trabajo actual?
- 4) Satisfacción de los clientes con los servicios del SPE:
 - a) satisfacción general de los demandantes de empleo;
 - b) satisfacción general de los empleadores.

Se obtendrá información adicional a través de entrevistas estructuradas que evalúen los principales elementos catalizadores del rendimiento de los SPE en estos ámbitos de la evaluación comparativa:

- 1) gestión estratégica de resultados;
- 2) diseño de procesos operativos como la canalización / elaboración de perfiles eficaz de solicitantes de empleo y uso a medida de los instrumentos activos de empleo;
- 3) activación laboral sostenible y gestión de transiciones;
- 4) relaciones con los empleadores;
- 5) diseño e implantación de los servicios de los SPE basados en datos;
- 6) gestión eficaz de las asociaciones con las partes interesadas;
- 7) asignación de recursos de los SPE.