



# Los servicios personalizados. El futuro de los servicios públicos de empleo



**17.Jun - 18.Jun 2019**

**Cod. G05-19**

**Mod.:**

Face-to-face

**Edition**

2019

**Activity type**

Summer course

**Date**

17.Jun - 18.Jun 2019

**Location**

Bizkaia Aretoa-UPV/EHU

**Languages**

Spanish

**Academic Validity**

20 hours

**Organising Committee**



## Description

La Administración experimenta los cambios que ocasionan las tendencias sociales, de gobernanza, tecnológicas, medioambientales y políticas. Como consecuencia de estas tendencias debe dar respuesta a una demanda creciente de: servicios personalizados y adaptados a perfiles de personas, cada vez más específicos, a los que atender con medidas ad hoc, y asu vez servicios optimizados que puedan ser gestionados de forma fácil y en tiempo real. Este posicionamiento de la administración pública tiene que ser compatible con el desarrollo en las instituciones de valores y principios, que inspiren cambios organizativos y de liderazgo técnico y político necesarios para adaptarnos a estas transformaciones.

Desde estas consideraciones el Curso quiere reflexionar y presentar experiencias que ilustren las transformaciones de los servicios públicos en los ámbitos de la personalización y la optimización, con especial incidencia en el empleo, al tiempo que se contemplan referencias desarrolladas tanto desde instituciones públicas como desde la iniciativa privada en sectores de repercusión social.

## Objectives

Identificar servicios públicos nuevos o evolucionados que respondan a tendencias y transformaciones, para mejorar la aportación de valor de la Administración.

Reconocer las transformaciones a las que debe responder la Administración en principios, liderazgo y organización.

Identificar tipologías de personas usuarias en función de necesidades y expectativas, para establecer la respuesta de servicios adaptados más conveniente.

Analizar la aplicación de recursos instrumentales y tecnológicos en la personalización de servicios: digitalización, análisis masivo de datos, e inteligencia artificial.

## Course specific contributors



# Program

## 17-06-2019

- 08:45 - 09:00 Recepción y entrega de material
- 
- 09:00 - 09:15 Institutional Opening session  
**Patxi Juaristi Larrinaga** UPV/EHU - Vicerrector de Campus de Bizkaia  
**Beatriz Artolazabal Albeniz** Gobierno Vasco - Consejera de Empleo y Políticas Sociales
- 
- 09:15 - 10:15 “Servicios personalizados a pacientes. Osakidetza”  
**Inés Gallego Camiña** Osakidetza - Servicio Vasco de Salud - Subdirectora de Innovación y Calidad de la OSI Ezkerraldea Enkarterri CRUCES
- 
- 10:15 - 11:15 “Servicios de empleo a personas y empresas. Red Europea de Servicios Públicos de Empleo”  
**Alfons Jean M. Leroy** Oficina Flamenca de Empleo y Formación Profesional - CEO
- 
- 11:15 - 11:45 Break
- 
- 11:45 - 12:45 “Servicios de intervención y cohesión social. Cáritas”  
**Susana Porras García** Cáritas Bizkaia - Coordinadora de la intervención prelaboral del área de Empleo y Economía Solidaria de Cáritas Diocesana de Bilbao  
**Ana Sofía Telletxea Bustinza** Cáritas Bizkaia - Responsable del Dpto. de Análisis y Desarrollo
- 
- 12:45 - 13:45 “La protección a la persona / empresa en el marco de los servicios personalizados. Gómez-Acebo & Pombo”  
**Jesús Manuel Luis Carrasco** Gómez-Acebo & Pombo - Abogado
- 

## 18-06-2019

- 09:00 - 10:00 “Servicios energéticos personalizados. Iberdrola”  
**Iraitz Montalban Pontesta** Iberdrola - Plataformas digitales
- 
- 10:00 - 11:00 “Servicios tecnológicos personalizados por tipología de empresas. Tecnalía”  
**Xabier Abaroa Ruiz** Tecnalía - Director POINT. Policies for Innovation and Technology
- 
- 11:00 - 11:30 Break
- 
- 11:30 - 12:30 “Adaptación de cartera de servicios personalizados. Altran”  
**Cristina Muñoz Montes** Altran - Solution Developer. Oficina de Transformación de la Administración Pública  
**Antonio Martínez Cano** Altran - Responsable técnico de I+D+i en la División de Sector Público
- 
- 12:30 - 13:30 “Los servicios personalizados en el comercio exterior. ICEX”

**Maria Rodríguez de la Rúa** ICEX - Directora de Servicios a la Empresa y Asesoramiento Financiero

---

13:30 - 13:45

Institutional Closing session

**Javier Ramos Salazar** LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo - Responsable del Gabinete Técnico

**Jon Arturo Uriarte Unzalu** LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo - Director de Formación para el Empleo y Renta de Garantía de Ingresos

---

## Directed by



### **Javier Ramos Salazar**

LANBIDE, Responsable de Servicio

---

Actualmente es el Responsable del Gabinete Técnico de LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo. Su trayectoria profesional ha estado asociada a la gestión de servicios de empleo, formación y desarrollo local. Participó en el programa de Comités Comarcales del Gobierno Vasco, con incidencia en la comarca de la Zona Minera de Bizkaia. Ha sido director del Observatorio del mercado de trabajo del Gobierno Vasco, y responsable de proyectos que están en el origen del actual LANBIDE, como fueron, Langai, Servicio Vasco de Colocación y la página web LANBIDE.NET. Fue Director de la Sociedad Pública Egailan en su última etapa, y el primer Director de LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo.

## Teachers



### **Xabier Abaroa Ruiz**

---

Xabier Abaroa es actualmente Director del área de Políticas de Innovación y Tecnología, así como Head of Open Innovation en TECNALIA. Entre sus responsabilidades está la de innovar en los modos de interacción con clientes y la de formación /coaching de los equipos de mercado. Es licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de California, Irvine y Experto en Dirección de Negocio y Tecnología, Universidad de Deusto. Es miembro del High Level Group Europeo de Innovación y Board Member del Joint Institute of Innovation Policy.



### **Inés Gallego Camiña**

---

Subdirectora de Innovación y Calidad de la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces (Osakidetza). Licenciada en Ciencias Políticas y Sociología (Universidad de Deusto), y Master en Gestión de la Innovación Empresarial. Comenzó su actividad profesional en gestión de calidad hace 21 años, en los últimos 11 años ha redirigido su carrera hacia la creatividad, innovación y gestión del cambio. Formadora oficial de los "6 Thinking Hats" (E. de Bono), en técnicas de creatividad y pensamiento lateral. Formada en "Experiencia de paciente" (Universidad de Mondragón/ LKS) y experta en Customer Experience Management (Asociación Española de Calidad). Formada en Design thinking y LEAN health, en los últimos años ha aplicado su conocimiento en la transformación e innovación del sistema. Además es docente en el Master de Gestión Sanitaria y del Value-Based Health Care Delivery de la Universidad de Deusto (Deusto Business School - DBS). <http://linkedin.com/in/inesgallego>



### **Alfons Jean M. Leroy**

---



## **Jesús Manuel Luis Carrasco**

---

J. Manuel Luis es abogado en la oficina de Bilbao del Despacho Gómez-Acebo & Pombo, donde se ocupa de cuestiones laborales y ha trabajado en diversos asuntos vinculados a la gestión de las políticas activas de empleo. Anteriormente desarrolló su actividad en los servicios de acción exterior del Gobierno Vasco, Goieki-Agencia de Desarrollo del Goierri y Hobetuz-Fundación Vasca para la Formación Profesional Continua. Es licenciado en Derecho por las Universidades de Deusto y Burdeos y realizó estudios de formación en temas europeos (Diploma en Estudios Europeos y Licenciatura en Derecho Europeo) en la Universidad de Lovaina y en federalismo en el Colegio Universitario de Estudios Federalistas de Aosta.



## **Antonio Martínez Cano**

ALTRAN, Responsable técnico de I+D+i

---

Antonio Martínez actualmente es el responsable técnico de I+D+i dentro de la División de Sector Público de Altran España. Con más de 15 años de experiencia, ha participado en proyectos relacionados con la Administración Pública, implementando soluciones basadas en diversas tecnologías como: Java EE, JSF, Seam, Apache Struts, Activiti, Node.js, Express, React, Redux, Oracle, MySQL y MongoDB. En su última etapa dentro del departamento de I+D+i ha trabajado principalmente con tecnologías relacionadas con la minería de datos y el machine learning como Scala, R, Python, Apache Spark, Apache Kafka, Akka, Cassandra, Elasticsearch, TensorFlow y Keras.



## **Iraitz Montalban Pontesta**

---

With more than ten years of experience in data analysis in both research and industry areas within the Basque Country, I am currently embracing the transformation of the Iberdrola organization to become a data-driven enterprise. I combine working in a established industry within the energy sector with the training of professionals in areas related to data processing and new techniques that allow companies of all sizes to benefit from them, thus we all can offer our customers the best of experiences.



---

**Cristina Muñoz Montes**

---

Licenciada en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid, Master en Derecho Internacional por la misma Universidad. Desde el año 2007 trabaja en Altran Innovación, Consultora tecnológica, en la división de Sector Público. En la Oficina de Transformación, de la que forma parte, colabora en el proceso de identificar y analizar los desafíos y tendencias a los que se enfrenta la Administración Pública en su proceso de transformación digital. Como Solution Developer participa en la actualidad en el proyecto europeo Ground Truth 2.0 liderado por el Instituto UNESCO-IHE cuyo objetivo es implementar observatorios ciudadanos sostenibles 4 europeos y 2 africanos. Asimismo, es profesora en la especialidad de Gestión Pública en Cerem International Business School desde el año 2017.



---

**Susana Porras García**

---

Licenciada en Psicología por la Universidad de Deusto. Entre 1991 y 2001 se dedicó a la gestión de la formación para el empleo del Programa de Inserción laboral de Cáritas, dirigida a personas paradas de larga duración en situación de desventaja social. Entre 2002 y 2015 ejerció de tutora acompañante en taller prelaboral del área de empleo de Cáritas, prestando apoyo a la mejora de la empleabilidad y condiciones de vida de las personas atendidas. En la actualidad es coordinadora de los talleres prelaborales que Cáritas dinamiza desde el área específica de empleo y economía solidaria y representante de Cáritas Bizkaia en el grupo de acompañamiento a la inserción de la Asociación GIZATEA de empresas de inserción del País Vasco. Además, desde 2017 se dedica al Impulso y Apoyo al desarrollo de proyectos de aprendizaje práctico inicial sociolaboral desplegados desde la intervención territorial de la entidad.



---

**Maria Rodríguez de la Rúa**

---

Licenciada en Ciencias Económicas por la Universidad Carlos III de Madrid. Técnico Comercial y Economista del Estado desde 2004. Desde 2017 es Directora de Información y Asesoramiento Personalizado de ICEX. Su dirección es la responsable del servicio de Ventana Global, de Asesoramiento Financiero, de Servicios Personalizados, de Información de Mercados y de Multimedia. Anteriormente ha ocupado varios puestos en la Administración General de Estado, principalmente dentro de la Secretaría de Estado de Comercio. Trabajó también en la Dirección de Relaciones Exteriores de la

Comisión Europea dentro del equipo que se ocupaba de las negociaciones comerciales con América Latina. De 2012 a 2014 ocupó el cargo de Directora del Gabinete del Ministro de Industria, Turismo y Comercio y antes de incorporarse al ICEX, estuvo destinada en EEUU como Directora Ejecutiva Alternativa en el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Directora Ejecutiva en la Corporación Financiera Internacional (CFI).



### **Ana Sofía Telletxea Bustinza**

Cáritas Diocesana de Bilbao, Responsable de departamento

---

Diplomada en Trabajo Social por la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la UPV/EHU y Licenciada en Sociología por la Universidad de Deusto. Trabajadora Social del Área de Acción Social de Base de Cáritas Bizkaia entre 1995 y 2011. Acompañamiento a voluntariado y atención a personas/familias en situación de pobreza. Desde el año 2000 es Responsable del Área. En la actualidad es Responsable del Departamento de Análisis y Desarrollo de Cáritas Bizkaia, responsable del Observatorio de pobreza y exclusión de la entidad y miembro del equipo de Observatorios de Cáritas Confederación Española. Representante de Cáritas Bizkaia en EAPN - Euskadi (European Anti-Poverty Network) en los grupos de trabajo sobre Inclusión Social y Observatorio. Representante de Cáritas Euskadi en el Consejo Vasco de Inclusión de Gobierno Vasco. Miembro del Equipo de Dirección de Cáritas Bizkaia. Profesora de Servicios Sociales y Estado de Bienestar en el Dpto. de Trabajo Social y Sociología de la Univ. de Deusto.



### **Jon Arturo Uriarte Unzalu**

---

# Registration fees

| <b>REGISTRATION</b>                     | <b>UNTIL 01-03-2019</b> | <b>UNTIL 31-05-2019</b> | <b>UNTIL 17-06-2019</b> |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| INVITATION                              | 0 EUR                   | -                       | -                       |
| <a href="#">GENERAL</a>                 | -                       | 60,00 EUR               | 70,00 EUR               |
| <a href="#">REDUCED FEE</a>             | -                       | 35,00 EUR               | -                       |
| <a href="#">REGISTRATION EXEMPTIONS</a> | -                       | 20,00 EUR               | 20,00 EUR               |
| <a href="#">INVITED</a>                 | -                       | -                       | 0 EUR                   |

## **Place**

### **Bizkaia Aretoa-UPV/EHU**

Avenida Abandoibarra, 3. 48009- Bilbao

Bizkaia