Servef

Plan estratégico

Servef
Servici Valencià
d´Ocupació i Formació

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL

ÍNDICE

PRÓLOGO 9

1. INTRODUCCIÓN 12

2. ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO 18

3. MISIÓN-VISIÓN-VALORES 20

4. EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 22

EJE 1: SERVICIOS 24

Objetivo estratégico 1.1 29
Indicador I.1.1.1
Indicador I.1.1.2
Indicador I.1.1.3
Indicador I.1.1.4

Objetivo estratégico 1.2 35
Indicador I.1.2.1
Indicador I.1.2.2

Objetivo estratégico 1.3 39
Indicador I.1.3.1
Indicador I.1.3.2

Objetivo estratégico 1.4 43
Indicador I.1.4.1
Indicador I.1.4.2
Indicador I.1.4.3
Indicador I.1.4.4
Indicador I.1.4.5
Indicador I.1.4.6
Indicador I.1.4.7
Indicador I.1.4.8
Indicador I.1.4.9

Objetivo estratégico 1.5 55
Indicador I.1.5.1

EJE 2: RECURSOS Y ALIANZAS	60
Objetivo estratégico 2.1	63
Indicador I.2.1.1	
Indicador I.2.1.2	
Indicador I.2.1.3	
Objetivo estratégico 2.2	69
Indicador I.2.2.1	
Indicador I.2.2.2	
Objetivo estratégico 2.3	73
Indicador I.2.3.1	
Indicador I.2.3.2	
Objetivo estratégico 2.4	77
Indicador I.2.4.1	
Objetivo estratégico 2.5	81
Indicador I.2.5.1	
EJE 3: ORGANIZACIÓN	86
Objetivo estratégico 3.1	91
Indicador I.3.1.1	
Objetivo estratégico 3.2	95
Indicador I.3.2.1	
Indicador I.3.2.2	
Objetivo estratégico 3.3	99
Indicador I.3.3.1	
Objetivo estratégico 3.4	103
Indicador I.3.4.1	
Objetivo estratégico 3.5	107
Indicador I.3.5.1	
EJE 4: PERSONAS	112
Objetivo estratégico 4.1	115
Indicador I.4.1.1	
Indicador I.4.1.2	
Objetivo estratégico 4.2	119
Indicador I.4.2.1	
Indicador I.4.2.2	
Objetivo estratégico 4.3	123
Indicador I.4.3.1	
Objetivo estratégico 4.4	127
Indicador I.4.4.1	
CUADRO DE MANDO	131

Plan estratégico

Servef

PRÓLOGO

El nuevo Plan Estratégico del SERVEF 2016-2022 es un documento fruto del consenso y la intensa colaboración interdepartamental desarrollada en el ámbito del SERVEF y la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.

Su propósito no es otro que poner en perspectiva y, en último término, hacer realidad el objetivo esencial e inaplazable que se impuso el nuevo Consell al llegar al gobierno de la Comunitat en el ámbito del empleo: contribuir, desde las instituciones públicas, a la generación de trabajos dignos, estables y de calidad para el conjunto de la población valenciana, atendiendo, con carácter preferente, a aquellos colectivos con mayores dificultades de promoción, inserción e integración social y por tanto con mayor riesgo de padecer exclusión, discriminación e injusticia social.

Con el fin de contribuir a la consecución de dicho objetivo, contamos ahora con un elemento clave renovado. Un instrumento actualizado que, sin embargo, está sujeto a una dinámica de renovación y mejora permanentes apoyada en la participación, la colaboración y la inclusión de propuestas e ideas que, sin perder su carácter creativo e innovador, mantengan la coherencia interna y entren en el ámbito de la realización plausible.

El Plan Estratégico del SERVEF 2016-2022 pretende crear nuevas culturas internas de actuación pública que operen simultánea, cooperativa y aditivamente en el marco de una cultura unitaria estratégica, global y transversal, que, permeando el organismo, no pierda de vista sino, más bien, reafirme la vocación que le otorga carta de naturaleza, identidad y virtualidad efectiva: realizar un servicio de calidad en el interés general de la ciudadanía valenciana.

Nos hemos propuesto hacer de dicha vocación de servicio público la seña de calidad y excelencia del SERVEF integrando simultáneamente las culturas aludidas antes. Una cultura de compromiso personal de sus trabajadores basada en la formación y la implicación social; una cultura de colaboración y cooperación intra e interinstitucional basada en la comunicación y el aprovechamiento de tecnologías y recursos económicos y humanos disponibles; una cultura de transparencia y eficiencia respecto de la atención ciudadana basada en el trabajo responsable y la evaluación rigurosa de políticas, actuaciones y programas.

El Consell concibe la integración social como integración laboral. En este sentido, el empleo es el verdadero eje de la integración social. Y el activo principal de la integración laboral es el individuo dinámico, activo, participativo. Por tanto, debemos concentrar nuestros esfuerzos y recursos en promover que sean estas cualidades consustanciales a los valencianos y las valencianas las que generen las sinergias apropiadas que impulsen el emprendimiento innovador, aumenten la competitividad empresarial y permitan con ello la creación de empleo sostenible en el tiempo.

Estamos convencidos de que el Plan Estratégico del SERVEF 2016-2022 es el instrumento apropiado para contribuir a mejorar la situación del mercado laboral valenciano a través de la gestión coordinada y participativa de las políticas activas de empleo. Y esa disposición de ánimo es la que nos genera la confianza y la ilusión necesarias para, a su vez, transmitir a la ciudadanía que debe renovar su apuesta por la credibilidad, el rigor y la seriedad del trabajo que desarrollamos desde las instituciones públicas.

Mª José Mira Veintimilla.

Secretaria Autonómica de Economía Sostenible,
Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.

1 INTRODUCCIÓN

El nuevo Plan Estratégico del SERVEF para el período 2016–2022 ha sido elaborado a partir de una profunda revisión del Plan que se definió en 2014, promovida y liderada por la Dirección del SERVEF, con el objeto de adecuar la concepción estratégica del nuevo equipo directivo a la realidad y al estado actual de avance y desarrollo del anterior plan.

Para ello, además de los agentes sociales presentes en el Consejo de Dirección del SERVEF, ha contado con la participación, tanto de los órganos directivos del SERVEF, de representantes de centros de empleo y formación, así como con la colaboración de otras áreas relevantes de la conselleria a la que está adscrita este organismo.

La nueva concepción estratégica, plasmada en la declaración de la misión, visión y valores, parte de una definición y organización de la gestión y desarrollo de las políticas activas de empleo diferenciada que, más allá de la mera enunciación de mayor eficacia en la prestación de los servicios, cuente con el apoyo decidido de personas, instituciones, agentes y sectores implicados desde su gestación, ofreciendo espacios para la respuesta a las demandas que estas plantean.

Se pretende que el nuevo Plan sea, por un lado, más comprensible, cercano y participativo y, por otro, más eficiente, identificando los Objetivos Estratégicos con los que deberán estar alineados los diferentes programas de actuación que darán forma a la nueva estrategia.

Para conseguir una mejor comprensión, se ha simplificado y aportado coherencia lógica a la estructura del Plan:

- Redefiniendo los Ejes de manera que se identifiquen de una manera más concisa los ámbitos de actuación.
- Agrupando todos los Objetivos Estratégicos en dichos Ejes, sin hacer distinción entre Objetivo Estratégico y Objetivo Específico.
- Definiendo los indicadores para el Plan para facilitar el seguimiento del propio Plan Estratégico.

Además, se definirán Programas Estratégicos para agrupar todas las actuaciones, permitiendo que un mismo pro-

grama esté vinculado a la consecución de diferentes Objetivos Estratégicos de distintos ámbitos de actuación (Ejes).

Una vez aprobada esta fase del Plan Estratégico, se pondrá en marcha una Oficina de Proyectos con el fin de diseñar la programación y presupuesto de los distintos ejercicios con el fin de desplegar el Plan Estratégico. En esta fase del Plan no se ha avanzado más en el detalle operativo de las actuaciones a expensas de recibir la validación de la fase más estratégica del Plan.

La Oficina de Proyectos se constituye como estructura no orgánica, pero estable, de apoyo a la Dirección, con la que se pretende garantizar la transversalidad de los programas y/o proyectos a llevar a cabo por la organización, dando soporte en la definición de los mismos, su planificación e implantación, así como en su control y seguimiento.

Para conseguir que sea participativo el proceso de despliegue del Plan y de los Programas Estratégicos derivados, así como el detalle de las actuaciones y su planificación, se contará con grupos de trabajo, coordinados desde la Oficina de Proyectos y se habilitarán vías de comunicación para canalizar, también, propuestas por parte de todo el personal de la organización, propuestas que se evaluarán en los grupos de trabajo y, en su caso, se incorporarán a los Programas Estratégicos correspondientes.

La revisión del Plan ha constado de las siguientes fases:

- Una fase inicial centrada en la revisión de la Misión, la Visión y los Valores del SERVEF.
- La segunda fase consistió en la revisión de los Objetivos definidos en el plan 2014-2020.
- A continuación, en una tercera fase, consistente en la definición de una nueva estructura para el Plan (ver punto 2 del presente documento).
- En la cuarta fase, se han definido los Objetivos Estratégicos, que incluyen tanto la adaptación de objetivos definidos en el plan anterior, como la definición de nuevos objetivos.
- Posteriormente, se consideró conveniente la vinculación al Plan, y la definición de diferentes Programas Estratégicos, unidades que incluyen diversas actuaciones dirigidas también a la consecución de los Objetivos Estratégicos.
- A continuación, se establecerán los indicadores que conformarán el Cuadro de Mando para el seguimiento del Plan Estratégico.
- Por último, a través de la Oficina de Proyectos, se desplegarán las actuaciones operativas de los distintos ejercicios que contempla en Plan Estratégico.

En cualquier caso, es importante reseñar que este, no es un documento cerrado, sino que se concibe como un documento abierto y dinámico, que debería reforzarse y complementarse periódicamente.

Como en cualquier Plan Estratégico, si el entorno o la organización sufren cambios relevantes una vez aprobado el Plan, su revisión deviene necesaria. Esto se produciría por ejemplo, una vez aprobada la ley que estableciera la nueva ordenación y regulara la gobernanza del futuro Sistema Valenciano de Empleo.

Para este cometido, se ha previsto el diseño de un ciclo sobre los procesos intervinientes posteriores a la aprobación inicial por parte del Consejo General del SERVEF, de la parte más declarativa y estratégica del Plan Estratégico.

Aprobación del
PLAN ESTRATÉGICO
2016-22
Despliegue de Programas Estratégicos
+
Definición del cuadro de mandos
(Indicadores del P.E.)
Ejecución del
Programas Estratégicos
Seguimiento y control del
Cuadro de mando dinámico
Oficina de Proyectos
Responsables de Programas Estratégicos
Informe de seguimiento
Evaluación del
Dirección SERVEF
Plan Estratégico aprobado por CONSEJO GENERAL
Modificacion de Programas Estratégicos
Canal abierto de participación
Grupos de Trabajo
PERSONAL DEL Servef
Propuestas de modificación de Objetivos Estratégicos. Indicadores de seguimiento
Modificación del P.E. para aprobación del CONSEJO GENERAL
Aprobación modificación del P.E. por el comité de P.E.
Elaboración propuestas modificación del P.E.

2 ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO

Misión, visión y valores del SERVEF

EJES ESTRATÉGICOS

SERVICIOS	RECURSOS Y ALIANZAS	ORGANIZACIÓN	PERSONAS
Objetivos estratégicos	Objetivos estratégicos	Objetivos estratégicos	Objetivos estratégicos

Indicadores estratégicos
(Cuadro de mando del Plan estratégico)

Programas estratégicos

3 MISIÓN – VISIÓN – VALORES

MISIÓN

Ofrecer servicios públicos excelentes que faciliten a las personas el acceso, el mantenimiento y la mejora del empleo en condiciones de igualdad; así como satisfacer a los empleadores sus necesidades de empleo, en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

VISIÓN

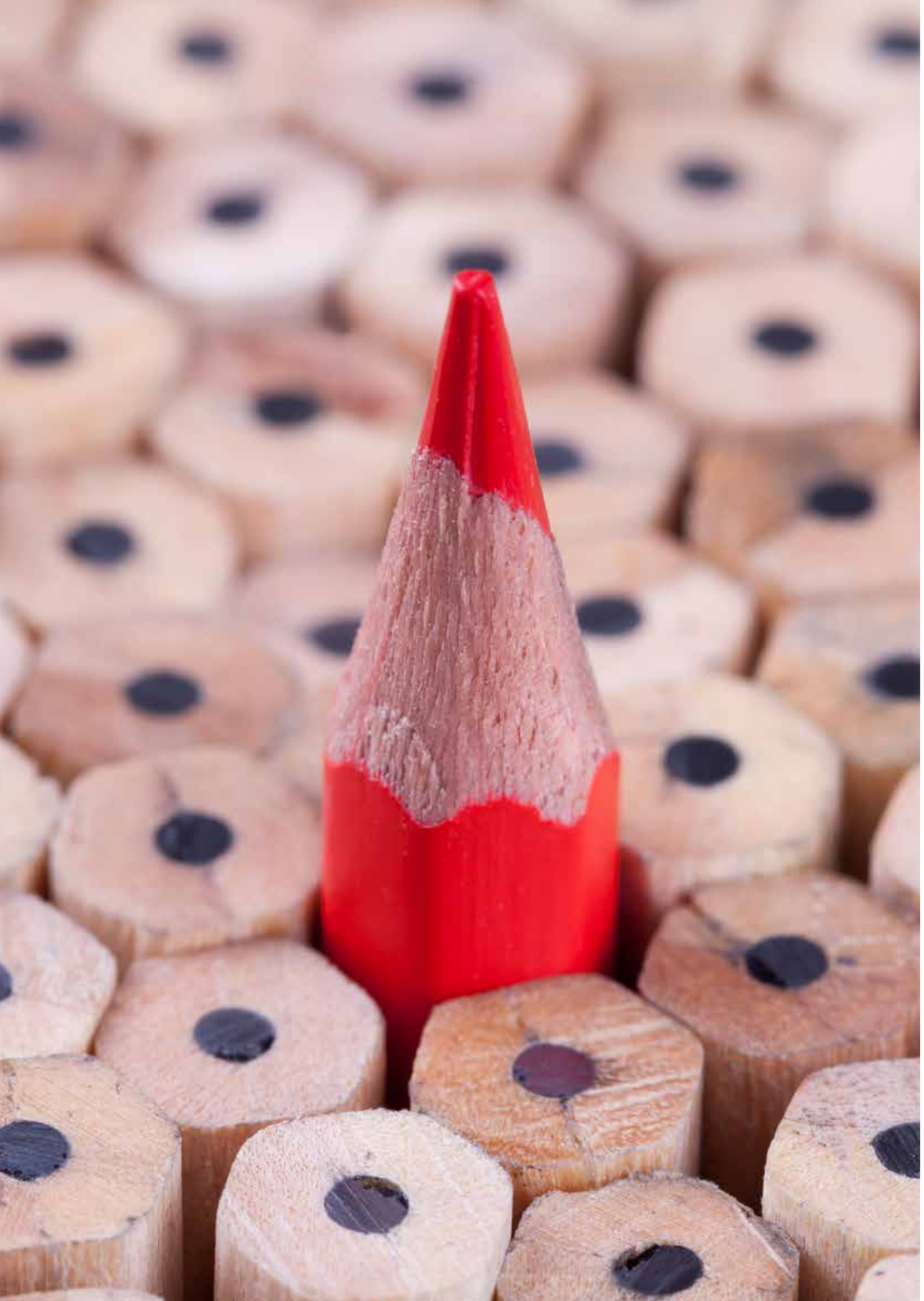
El SERVEF pretende convertirse en un referente de prestigio y confianza en materia de empleo y formación de calidad para las personas y los empleadores por:

- Un servicio cercano y orientado a las personas.
- Un modo de trabajar personalizado, cooperativo, colaborativo y participativo, basado en la mejora continua y la autoevaluación, ágil, eficaz y eficiente.
- Con un equipo humano profesional y comprometido.

VALORES

- Orientación a las personas, igualdad de oportunidades, empatía y responsabilidad social.
- Confianza, credibilidad, transparencia y visibilidad.
- Responsabilidad, Integridad, honestidad, ética y equidad.
- Trabajo en equipo, colaboración, rigor y sentido del bien común.
- Eficiencia, excelencia, calidad, innovación y mejora continua.

4 EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



EJE 1
SERVICIOS

La interpretación e inspiración de este Eje remite necesariamente a lo acordado en el punto 3 del Acord de Govern del Botànic “Gobernar para las personas”, para “restablecer y ampliar los servicios públicos y para el cumplimiento efectivo de los derechos sociales, poniéndolos siempre bajo la lógica del bienestar colectivo y nunca del lucro privado.”

Este Eje se configura desde una perspectiva de orientación hacia el referente externo: la prestación de servicios públicos a las personas, las empresas y otros empleadores, mediante la aplicación de los instrumentos de la política de empleo:

- La intermediación laboral que tiene como finalidad proporcionar a los trabajadores un empleo adecuado a sus características, y facilitar a los empleadores, los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades.
- Las políticas activas de empleo, como el conjunto de servicios y programas de orientación, empleo y formación dirigidos a mejorar las posibilidades de acceso al empleo, por cuenta ajena o propia, de las personas desempleadas, al mantenimiento del empleo y a la promoción profesional de las personas ocupadas y al fomento del espíritu empresarial y de la economía social.
- Fomento de la integración sociolaboral de trabajadores en situación, o riesgo, de exclusión social así como otros colectivos con alta dificultad de incorporación al mercado laboral.
- Fomento del emprendimiento y el autoempleo.

En suma, un catálogo de servicios excelentes que ayuden a las personas a mejorar su capacitación para el empleo y el emprendimiento y a los empleadores, a aumentar su competitividad.

El adecuado ejercicio de todas estas funciones de modo eficaz y eficiente será favorecido en gran medida por el trabajo desarrollado en los 3 Ejes que a continuación se detallan.

No obstante, cabe considerar que en la actualidad, los servicios públicos de empleo han de actuar en un entorno muy complejo y dinámico, con la mirada hacia las directrices y orientaciones de la Unión Europea y el Estado Español, y han de

posicionarse indefectiblemente, prestando un servicio de calidad a sus usuarios. Con el fin de enmarcar el Plan Estratégico, a continuación se detalla la situación del mercado laboral en la Comunitat Valenciana, que se caracteriza por las siguientes magnitudes:

Las principales magnitudes del mercado laboral, según datos de la Encuesta de Población Activa (EPA) apuntan a una ligera recuperación desde 2013, aún cuando el incremento del empleo y el descenso del desempleo son insuficientes, según se muestra en la tabla de evolución siguiente:

	16 y más años	Activas	Ocupadas	Paradas	Tasa de activitat	Tasa de paro
2015	4.104,2	2.425,6	1.873,0	552,6	59,1%	22,8%
2014	4.116,3	2.427,8	1.800,9	626,9	59,0%	25,8%
2013	4.126,7	2.461,7	1.771,2	690,5	59,7%	28,0%
2012	4.154,9	2.477,1	1.803,6	673,5	59,6%	27,2%
2011	4.162,1	2.486,6	1.890,2	596,4	59,7%	24,0%
2010	4.156,6	2.499,1	1.927,8	571,3	60,1%	22,9%
2009	4.156,5	2.529,0	2.003,9	525,1	60,8%	20,8%
2008	4.140,9	2.518,9	2.217,0	301,9	60,8%	12,0%
2007	4.071,8	2.443,5	2.230,1	213,5	60,0%	8,7%

Fuente: INE. Encuesta de Población Activa. Elaboración propia

En cuanto a los datos por colectivos o grupos de estudio:

- Las tasas de desempleo en **mujeres** son superiores a la media, y la tasa de actividad inferior, y parece constatarse que la incipiente recuperación se hace a costa de ampliar la brecha laboral entre hombres y mujeres.
- Entre el grupo de **jóvenes menores de 30 años** ha caído el empleo e incrementado el número de desempleados, incrementándose la tasa de empleo hasta tasas superiores al 40% en los últimos años.
- El **paro de larga duración** (PLD) ha pasado a ser un problema que requiere de urgente atención. Más del 66% son parados durante más de 1 año y casi el 50% son parados con más de 2 años en búsqueda de empleo.

- También requiere especial atención el grupo de personas paradas de 45 y más años, que comprende algo más del 50% de los parados registrados, porcentaje que ha crecido más de dos puntos en los últimos 12 meses. Según fuentes de la EPA, el porcentaje de parados de larga duración en dicho colectivo es casi 12 puntos superior al de la media de la población (73,8% frente a 62,3%), también su nivel formativo es más bajo (el 63,3% de los parados de 45 y más años tiene formación tan sólo hasta primaria, frente al 53,9% en el total de los parados). Además la probabilidad de salir del paro a la ocupación, según la Estadística de Flujos de la EPA es casi 4 puntos inferior en dicho colectivo (15,5% frente a 19,3%).
- Hay que considerar también la paulatina incorporación en el mercado laboral del colectivo de **personas con diversidad funcional** lo que implica la necesidad de diseñar instrumentos para atender sus especiales necesidades en materia de empleo. En el período 2009-2014 el número de activos con discapacidad funcional pasa de 32.400 a 60.600, según datos de la operación estadística del INE "*El empleo en las personas con discapacidad*". Análogamente el número de parados registrados con diversidad funcional también crece (9.238 en 2009, frente a 17.448 en 2015).

Los parámetros relativos a la precariedad laboral indican:

- Que la **tasa de temporalidad** apenas ha variado a lo largo del período 2011-2015, y el leve descenso de asalariados con contrato temporal se debe al descenso del número de asalariados, más que de la temporalidad. La modalidad de contratación temporal que más aumenta (8 puntos) es el contrato por obra o servicio.
- Se observa un incremento significativo en el número de ocupados con j**ornada parcial**, causada principalmente por no poder encontrar un trabajo a jornada completa, tasa que se incrementa en más de 6 puntos.

Para poder actuar de forma decidida sobre esta realidad será necesario actuar desde 4 ejes instrumentales:

SERVICIOS

- De Intermediación
- De Orientación
- De Formación
- Ayudas a la contratación

Ante estos retos se definen los siguientes **Objetivos Estratégicos**:

Objetivo Estratégico 1.1

Mejorar los servicios de orientación a las personas para su adecuación al mercado de trabajo.

Objetivo Estratégico 1.2

Formar adecuadamente a las personas para posibilitar tanto su inserción en el mercado de trabajo, como su promoción en el entorno laboral.

Objetivo Estratégico 1.3

Mejorar los servicios de intermediación laboral y su adecuación a las necesidades de los empleadores.

Objetivo Estratégico 1.4

Fomentar y sostener la contratación de calidad. Remover obstáculos y fomentar y promover la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.

Objetivo Estratégico 1.5

Fomentar la competitividad del tejido productivo a través de la formación adaptada a sus necesidades.

Objetivo Estratégico 1.1

Mejorar los servicios de orientación a las personas para su adecuación al mercado de trabajo.

Indicador I.1.1.1

Relación porcentual entre el número de demandantes de empleo con algún servicio de orientación o información recibido durante los 6 meses después del alta en la oficina de empleo y el número total de demandantes inscritos.

Fórmula

$$I.1.1.1 = \frac{V.01}{V.02} \times 100$$

Variables

V.01. Demandantes de empleo con algún servicio de orientación o información recibido durante los 6 meses después del alta en la oficina de empleo.

V.02. Demandantes de empleo inscritos en las oficinas del SERVEF.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrán el número de demandantes distintos que durante el periodo de referencia se han inscrito en una oficina de empleo y el número de ellos que hasta un plazo de 6 meses después de su inscripción hayan recibido algún tipo de orientación o información dirigida a la inserción.

Observaciones

La información definitiva estará disponible seis meses después del periodo de referencia.

Indicador I.1.1.2

Relación porcentual entre el número de demandantes de empleo con algún servicio de orientación o información recibido y que se han empleado durante los 6 meses siguientes al periodo de referencia y el número de demandantes de empleo que han encontrado trabajo durante los 6 meses siguientes al periodo de referencia.

Fórmula

$$I.1.1.2 = \frac{V.03}{V.04} \times 100$$

Variables

V.03. Número de demandantes de empleo que han recibido algún servicio de orientación o información y que se han empleado durante los 6 meses siguientes.

V.04. Número de demandantes de empleo que han encontrado trabajo durante los 6 meses siguientes al periodo de referencia.

Fuente:

TAURÓ y TGSS.

Proceso de obtención

Se obtendrán el número de demandantes distintos inscritos que han recibido algún tipo de información u orientación durante el periodo de referencia y que se han empleado en el mercado de trabajo durante los seis meses siguientes de recibir la acción a través de las colocaciones y de la inscripción en el RETA.

Observaciones

La información definitiva estará disponible seis meses después del periodo de referencia.

Indicador I.1.1.3

Número de itinerarios personalizados de inserción que se inician en el año de referencia.

Fórmula

$$I.1.1.3 = V.048$$

Variables

V.048. Numero de itinerarios personalizados de inserción que se inician en el año de referencia.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrán el número de demandantes distintos inscritos que han iniciado un itinerario personalizado.

Indicador I.1.1.4

Relación porcentual entre el numero de personas en situación o riesgo de exclusión laboral que reciben acciones de orientación y el total de personas en situación o riesgo de exclusión laboral inscritas.

Fórmula

$$I.1.1.4 = \frac{V.049}{V.050} \times 100$$

Variables

V.049. Numero de personas en situación o riesgo de exclusión laboral que reciben acciones de orientación.

V.04. Total de personas en situación o riesgo de exclusión laboral inscritas en los servicios de empleo.

Fuente:

DWH y COLABOREM.

Proceso de obtención

Se obtendrán el numero de personas en situación o riesgo de exclusión laboral que reciben acciones de orientación y el total de personas en situación o riesgo de exclusión laboral inscritas.

AUTOSERVEF
AVALEM JOVES
EMPRENDIMIENTO
BÚSQUEDA DE EMPLEO
ACOMPAÑAMIENTO
INFORMACIÓN
ORIENTACIÓN
COACHING
GVAJOBS
PERFIL
ITINERARIO
HABILIDADES
TUTORÍAS
COLABORACIÓN
ASESORAMIENTO
AUTOEMPLEO
INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

Objetivo Estratégico 1.2

Formar adecuadamente a las personas para posibilitar tanto su inserción en el mercado de trabajo, como su promoción en el entorno laboral.

Indicador I.1.2.1

Relación porcentual entre el número de demandantes de empleo que han finalizado con resultado apto un programa formativo y el número de demandantes de empleo inscritos.

Fórmula

$$I.1.2.1 = \frac{V.05}{V.02} \times 100$$

Variables

V.05. Número de demandantes de empleo que han finalizado con resultado apto un programa formativo.

V.02. Demandantes de empleo inscritos en las oficinas del SERVEF.

Fuente:

TAURÓ o DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrán el número de demandantes distintos inscritos durante el periodo de referencia que han finalizado con resultado apto un programa formativo.

Indicador I.1.2.2

Relación porcentual entre el número de demandantes de empleo que habiendo finalizado con resultado apto un programa formativo se han empleado en la familia profesional en la que han recibido la formación dentro de los 6 meses siguientes a su finalización y el número total de demandantes de empleo que han finalizado con resultado apto un programa formativo.

Fórmula

$$I.1.2.2 = \frac{V.06}{V.05} \times 100$$

Variables

V.06. Número de demandantes de empleo que habiendo finalizado con resultado apto un programa formativo se han empleado en la familia profesional en la que han recibido la formación dentro de los 6 meses siguientes a su finalización.

V.05. Número de demandantes de empleo que han finalizado con resultado apto un programa formativo.

Fuente:

TAURÓ y TGSS.

Proceso de obtención

Se obtendrán el número de demandantes de empleo que habiendo finalizado con resultado apto un programa formativo se han empleado en la familia profesional en la que han recibido la formación dentro de los 6 meses siguientes a su finalización y el número total de demandantes de empleo que han finalizado con resultado apto un programa formativo en el periodo de referencia.

Observaciones

La información definitiva estará disponible seis meses después del periodo de referencia.

AULA VIRTUAL
RECUALIFICACIÓN
CONTENIDOS DIGITALES
FORMACIÓN TIC
ALFABETIZACIÓN DIGITAL
TALLERES DE EMPLEO
COMPETENCIAS
EXPERTOS DOCENTES
ACREDITACIÓN CENTROS
NECESIDADES FORMATIVAS DE LAS EMPRESAS
EMPLEO-FORMACIÓN
FORMACIÓN CERTIFICABLE

Objetivo Estratégico 1.3

Mejorar los servicios de intermediación laboral y su adecuación a las necesidades de los empleadores.

Indicador I.1.3.1

Relación porcentual entre el número de empresas contactadas/visitadas durante el año de referencia que han presentado una oferta en los 6 meses siguientes al contacto/visita efectuada y el total de empresas visitadas.

Fórmula

$$I.1.3.1 = \frac{V.08}{V.09} \times 100$$

Variables

V.08. Número de empresas contactadas/visitadas durante el periodo de referencia que han presentado una oferta en los 6 meses siguientes al contacto/visita efectuada.

V.09. Número de empresas visitadas.

Fuente:

TAURÓ o DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrá el número de empresas contactadas/visitadas durante el año de referencia que han presentado una oferta en los 6 meses siguientes al contacto/visita efectuada y el total de empresas visitadas en el periodo de referencia.

Observaciones

La información definitiva estará disponible seis meses después del periodo de referencia.

Indicador I.1.3.2

Relación porcentual entre el número de puestos cubiertos por los servicios de empleo propios y el número total de puestos ofertados en el periodo de referencia.

Fórmula

$$I.1.3.2 = \frac{V.010}{V.011} \times 100$$

Variables

V.010. Número de puestos cubiertos por los servicios de empleo propios.

V.011. Número total de puestos ofertados.

Fuente:

TAURÓ.

Proceso de obtención

Se obtendrán el número de puestos de trabajo cubierto por las oficinas de empleo y el número total de puestos de trabajo ofertados durante el periodo de referencia.

Observaciones

Cobertura (SISPE).

ESPAI EMPRESES
PROYECTOS EUROPEOS
PRÁCTICAS FORMATIVAS
GESTIÓN OFERTAS DE EMPLEO
PRACTICAS NO LABORALES
PROYECTOS SINGULARES
PROSPECCIÓN EMPRESAS
PERFILES PROFESIONALES

Objetivo Estratégico 1.4

Fomentar y sostener la contratación de calidad. Remover obstáculos y fomentar y promover la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.

Indicador I.1.4.1

Relación porcentual entre el número de contratos fijos registrados y el total de contratos registrados durante el periodo de referencia.

Fórmula

$$I.1.4.1 = \frac{V.012}{V.013} \times 100$$

Variables

V.012. Número de contratos fijos registrados durante el periodo de referencia.

V.013. Número total de contratos registrados durante el periodo de referencia.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrán el número de contratos totales registrados durante el periodo de referencia y la parte de contratos fijos en el mismo periodo.

Indicador I.1.4.2

Relación porcentual entre el número de contratos fijos registrados por discapacitados y el total de contratos registrados por discapacitados durante el periodo de referencia.

Fórmula

$$I.1.4.2 = \frac{V.014}{V.015} \times 100$$

Variables

V.014. Número de contratos fijos registrados por discapacitados.

V.015. Número total de contratos registrados por discapacitados.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrán el número de contratos totales registrados durante el periodo de referencia y la parte de contratos fijos en el mismo periodo para este colectivo.

Indicador I.1.4.3

Relación porcentual entre el número de contratos fijos registrados por mujeres y el total de contratos registrados por mujeres durante el periodo de referencia.

Fórmula

$$I.1.4.3 = \frac{V.016}{V.017} \times 100$$

Variables

V.016. Número de contratos fijos registrados por mujeres.

V.017. Número total de contratos registrados por mujeres.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrán el número de contratos totales registrados durante el periodo de referencia y la parte de contratos fijos en el mismo periodo para este colectivo.

Indicador I.1.4.4

Relación porcentual entre el incremento relativo de contratos registrados para el colectivo de discapacitados y el incremento relativo total de contratos registrados durante el periodo de referencia.

Fórmula

$$I.1.4.4 = \frac{\frac{\Delta V.015}{V.015}}{\frac{\Delta V.013}{V.013}} \times 100$$

Variables

V.015. Número total de contratos registrados por discapacitados.

V.013. Número total de contratos registrados durante el periodo de referencia.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrán el incremento de contratos registrados para el colectivo de discapacitados en el periodo de referencia respecto al periodo de referencia anterior y el incremento de contratos registrados totales en el periodo de referencia respecto al periodo de referencia anterior.

Indicador I.1.4.5

Relación porcentual entre el incremento relativo de contratos registrados para el colectivo de mujeres y el incremento relativo total de contratos registrados durante el periodo de referencia.

Fórmula

$$I.1.4.5 = \frac{\frac{\Delta\ V.017}{V.017}}{\frac{\Delta\ V.013}{V.013}} \times 100$$

Variables

V.017. Número total de contratos registrados por mujeres.

V.013. Número total de contratos registrados durante el periodo de referencia.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrán el incremento de contratos registrados para el colectivo de mujeres en el periodo de referencia respecto al periodo de referencia anterior y el incremento de contratos registrados totales en el periodo de referencia respecto al periodo de referencia anterior.

Indicador I.1.4.6

Indicador de síntesis que aglutine con ponderaciones predeterminadas los indicadores anteriores, con el objeto de resumir la información en este apartado.

Fórmula

$$I.1.4.6 = \left(\frac{\frac{\Delta\ V.015}{V.015}}{\frac{\Delta\ V.013}{V.013}} \times f1 + \frac{\frac{\Delta\ V.017}{V.017}}{\frac{\Delta\ V.013}{V.013}} \times f2 + \frac{\frac{\Delta\ V.055}{V.055}}{\frac{\Delta\ V.013}{V.013}} \times f3 \right) \times 100$$

Variables

V.015. Número total de contratos registrados por discapacitados.

V.017. Número total de contratos registrados por mujeres.

V.055. Número total de contratos registrados por jóvenes.

V.013. Número total de contratos registrados durante el periodo de referencia.

f1: Peso en tanto por 1 de discapacitados.

f2: Peso en tanto por 1 de mujeres.

f3: Peso en tanto por 1 de jóvenes.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrá a partir de los indicadores I.1.4.4, I.1.4.5 e I.1.4.9.

Indicador I.1.4.7

Relación porcentual entre el gasto dedicado a financiar o mantener el empleo de colectivos prioritarios (discapacitados, mujeres, riesgo de exclusión social) y el total de gasto destinado a financiar o subvencionar el empleo.

Fórmula

$$I.1.4.7 = \frac{V.018}{V.019} \times 100$$

Variables

V.018. Gasto dedicado a financiar o mantener el empleo de colectivos prioritarios (discapacitados, mujeres, riesgo de exclusión social).

V.019. Gasto total destinado a financiar o subvencionar el empleo.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrán el gasto destinado a financiar estos colectivos (fase obligaciones reconocidas) durante el periodo de referencia y el total de gasto destinado a financiar o mantener el empleo durante el periodo el periodo de referencia.

Indicador I.1.4.8

Relación porcentual entre el número de personas pertenecientes a colectivos prioritarios (discapacitados, mujeres, riesgo de exclusión social) con contratos subvencionados, y el total de personas con contratos subvencionados.

Fórmula

$$I.1.4.8 = \frac{V.053}{V.054} \times 100$$

Variables

V.053. Número de personas pertenecientes a colectivos prioritarios (discapacitados, mujeres, riesgo de exclusión social) con contratos subvencionados.

V.054. Número de personas con contratos subvencionados.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrán el gasto destinado a financiar estos colectivos (fase obligaciones reconocidas) durante el periodo de referencia y el total de gasto destinado a financiar o mantener el empleo durante el periodo el periodo de referencia.

Indicador I.1.4.9

Relación porcentual entre el incremento relativo de contratos registrados para el colectivo de jóvenes y el incremento relativo total de contratos registrados durante el periodo de referencia.

Fórmula

$$I.1.4.9 = \frac{\dfrac{\Delta\ V.055}{V.055}}{\dfrac{\Delta\ V.013}{V.013}} \times 100$$

Variables

V.055. Número total de contratos registrados por jóvenes.

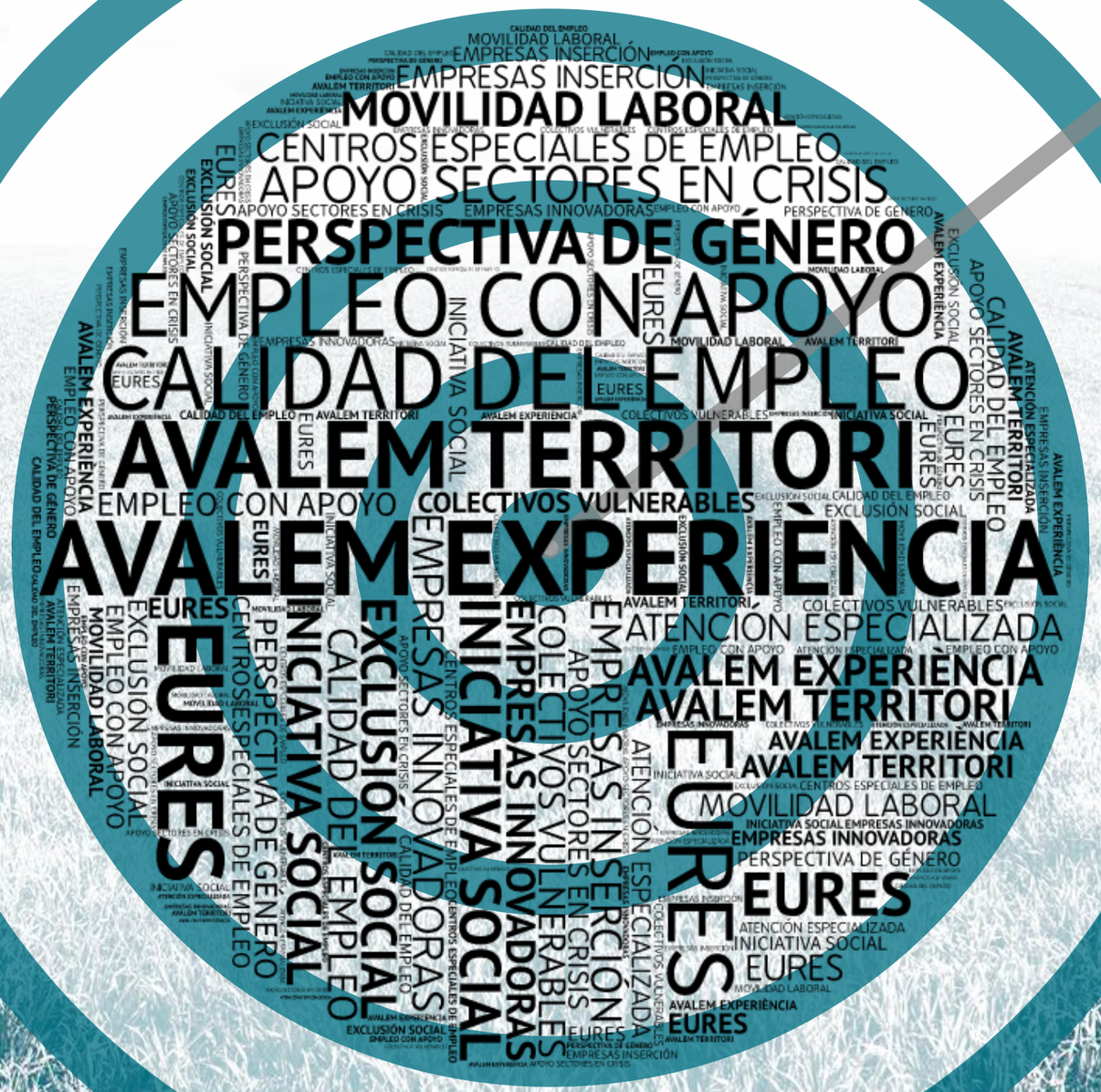
V.013. Número total de contratos registrados durante el periodo de referencia.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

Se obtendrán el incremento de contratos registrados para el colectivo de jóvenes en el periodo de referencia respecto al periodo de referencia anterior y el incremento de contratos registrados totales en el periodo de referencia respecto al periodo de referencia anterior.


MOVILIDAD LABORAL
EMPRESAS INSERCIÓN
CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO
APOYO SECTORES EN CRISIS
PERSPECTIVA DE GÉNERO
EMPLEO CON APOYO
CALIDAD DEL EMPLEO
AVALEM TERRITORI
EMPLEO CON APOYO
COLECTIVOS VULNERABLES
AVALEM EXPERIÈNCIA
EURES
EXCLUSIÓN SOCIAL
INICIATIVA SOCIAL
EMPRESAS INNOVADORAS
ATENCIÓN ESPECIALIZADA
AVALEM EXPERIÈNCIA
AVALEM TERRITORI
EURES
MOVILIDAD LABORAL
EMPRESAS INNOVADORAS
PERSPECTIVA DE GÉNERO
EURES
ATENCIÓN ESPECIALIZADA
INICIATIVA SOCIAL
EURES
AVALEM EXPERIÈNCIA
EURES

Objetivo Estratégico 1.5

Fomentar la competitividad del tejido productivo a través de la formación adaptada a sus necesidades.

Indicador I.1.5.1

Relación porcentual entre el gasto destinado a la formación a medida de las empresas con compromiso de contratación y el total de gasto destinado a acciones de formación profesional para desempleados.

Fórmula

$$I.1.5.1 = \frac{V.020}{V.021} \times 100$$

Variables

V.020. Gasto destinado a la formación a medida de las empresas con compromiso de contratación.

V.021. Total del gasto destinado a acciones de formación profesional para desempleados.

Fuente:

DWH.

Proceso de obtención

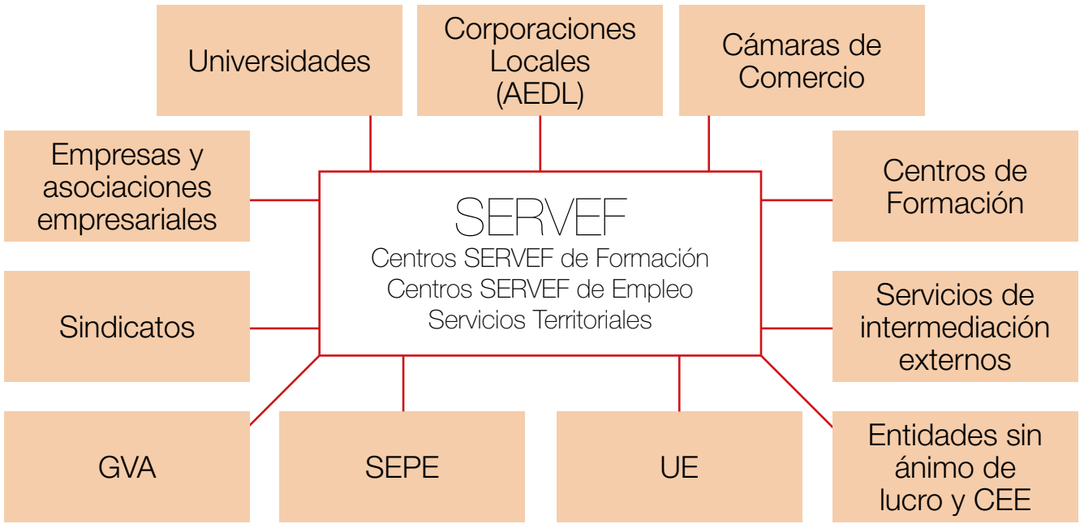
Se obtendrá el gasto destinado a la formación a medida de las empresas con compromiso de contratación y el total de gasto destinado a acciones de formación profesional para desempleados.

FOMENTO DEL EMPLEO
TALLERES PARA JÓVENES T´AVALEM
COMPROMISO DE CONTRATACIÓN
FORMACIÓN A MEDIDA

EJE 2

RECURSOS Y ALIANZAS

En el actual escenario, una organización que pretende alcanzar el éxito en su misión debe ser capaz de relacionarse de manera óptima con el resto de agentes y grupos de interés con quienes coexiste.



El SERVEF, tanto desde un punto de vista de fuentes de financiación, como desde la perspectiva de ejecución de las políticas activas de empleo, quiere relacionarse de forma intensa con organizaciones públicas y privadas, por lo que la gestión de esas alianzas será clave para lograr los objetivos pretendidos.

Del mismo modo, para alcanzar los objetivos del SERVEF es fundamental contar con los recursos adecuados y hacer una gestión eficaz y eficiente de los mismos. En concreto, además de las personas que forman la organización, son clave: los recursos tecnológicos, los sistemas de información y conocimiento, las infraestructuras y los recursos económico-financieros.

Ante estos retos se definen los siguientes **Objetivos Estratégicos**:

Objetivo Estratégico 2.1

Mejorar las alianzas estratégicas, tanto públicas como privadas, para obtener un resultado eficaz, y especialmente las que permitan mejorar la coordinación con el Servicio Público de Empleo Estatal, en relación a los espacios de los Centros SERVEF de Empleo y la coordinación con los órganos de la Unión Europea en lo que se refiere a los Programas Operativos en los que participa el SERVEF.

Objetivo Estratégico 2.2

Mejorar y optimizar los recursos tecnológicos para hacer realidad la estrategia del SERVEF.

Objetivo Estratégico 2.3

Mejorar y optimizar los recursos de los sistemas de información y conocimientos para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades del SERVEF.

Objetivo Estratégico 2.4

Mejorar y optimizar una gestión sostenible de las infraestructuras y la red de Centros del SERVEF.

Objetivo Estratégico 2.5

Mejorar la gestión de los recursos económico-financieros para garantizar un resultado eficiente.

Objetivo Estratégico 2.1

Mejorar las alianzas estratégicas, tanto públicas como privadas, para obtener un resultado eficaz, y especialmente las que permitan mejorar la coordinación con el Servicio Público de Empleo Estatal, en relación a los espacios de los Centros SERVEF de Empleo y la coordinación con los órganos de la Unión Europea en lo que se refiere a los Programas Operativos en los que participa el SERVEF.

Indicador I.2.1.1

Número de subcomisiones celebradas entre SERVEF y SEPE y asistencia a reuniones SISPE durante el periodo de referencia.

Fórmula

I.2.1.1 = V.022

Variables

V.022. Número de subcomisiones celebradas entre SERVEF y SEPE y asistencia a reuniones SISPE durante el periodo de referencia.

Fuente:

Sección de coordinación y colaboración con el SEPE.

Proceso de obtención

Recabar en el órgano correspondiente el número de reuniones mantenidas para mejorar la gestión conjunta de las oficinas de empleo.

Observaciones

Este objetivo estratégico se mide principalmente a través de la descripción de objetivos alcanzados durante el periodo de referencia.

Indicador I.2.1.2

Número de convenios vigentes con agentes y grupos de interés que coadyuvan a alcanzar los objetivos del SERVEF.

Fórmula

I.2.1.2 = V.023

Variables

V.023. Número de convenios vigentes con agentes y grupos de interés que coadyuvan a alcanzar los objetivos del SERVEF.

Fuente:

Área de administración.

Proceso de obtención

Recabar en el Área de Administración el número de convenios vigentes con universidades, corporaciones locales, cámaras de comercio, sindicatos, empresas, asociaciones empresariales, o cualquier otro organismo que se ajuste a los objetivos que persigue el SERVEF.

Observaciones

Este indicador recogerá además valoraciones de los resultados y las mejoras de los convenios vigentes durante el periodo de referencia.

Indicador I.2.1.3

Número de horas empleadas en reuniones técnicas, comisiones y grupos de trabajo realizadas con agentes y grupos de interés que coadyuven a alcanzar los objetivos del SERVEF.

Fórmula

I.2.1.3 = V.051

Variables

V.051. Número de horas empleadas en reuniones técnicas, comisiones y grupos de trabajo realizadas con agentes y grupos de interés que coadyuven a alcanzar los objetivos del SERVEF.

Fuente:

Todas las áreas.

Proceso de obtención

Recabar en las distintas áreas del SERVEF el número de horas empleadas en reuniones técnicas, comisiones y grupos de trabajo realizadas con agentes y grupos de interés que coadyuven a alcanzar sus objetivos.

CÁTEDRA INNOVA
CHARLAS
NETWORKING
TAURÓ
ENCUENTROS
ENTIDADES LOCALES
BUENAS PRÁCTICAS
DIPLOMA DE RECONOCIMIENTO
CONCERTACIÓN TERRITORIAL
INTERCAMBIO ENTRE FUNCIONARIOS
PORTAL ÚNICO DE EMPLEO
AGENTES DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

Objetivo Estratégico 2.2

Mejorar y optimizar los recursos tecnológicos para hacer realidad la estrategia del SERVEF.

Indicador I.2.2.1

Relación porcentual entre el gasto destinado a la mejora y optimización de recursos tecnológicos y el total de gasto destinado a inversiones en el periodo (obligaciones reconocidas).

Fórmula

$$I.2.2.1 = \frac{V.024}{V.025} \times 100$$

Variables

V.024. Gasto destinado a la mejora y optimización de recursos tecnológicos.

V.025. Total del gasto destinado a inversiones.

Fuente:

Área de administración.

Proceso de obtención

Recabar la información del servicio de contratación y gestión administrativa y patrimonial.

Observaciones

Es un indicador parcial en tanto en cuanto una parte del gasto destinado a la mejora y optimización de recursos tecnológicos está asignada a la DGTIC.

Indicador I.2.2.2

Tiempo medio de resolución de las incidencias que afectan a los recursos tecnológicos (hardware y software) del SERVEF.

Fórmula

$$I.2.2.2 = V.026$$

Variables

V.026. Tiempo medio de resolución de las incidencias que afectan a los recursos tecnológicos (hardware y software) del SERVEF.

Fuente:

Subdirección General de Producción y Consolidación de las TIC Corporativas (DGTIC).

Proceso de obtención

Recabar la información de este órgano.

IMPLEMENTACIÓN
HERRAMIENTAS

Objetivo Estratégico 2.3

Mejorar y optimizar los recursos de los sistemas de información y conocimientos para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades del SERVEF.

Indicador I.2.3.1

Número de horas dedicadas a proyectos TIC del SERVEF durante el periodo de referencia.

Fórmula

I.2.3.1 = V.027

Variables

V.027. Número de horas dedicas a proyectos TIC del SERVEF.

Fuente:

Subdirección General de producción y consolidación de las TIC corporativas (DGTIC).

Proceso de obtención

Recabar la información del servicio de aplicaciones departamentales.

Observaciones

Es un indicador parcial en tanto en cuanto recoge únicamente el gasto directo del desarrollo e implementación de proyectos TIC en el SERVEF.

Indicador I.2.3.2

Número de servicios on-line ofrecidos a través de la sede electrónica en el periodo de referencia.

Fórmula

I.2.3.2 = V.028

Variables

V.028. Número de servicios on-line ofrecidos a través de la sede electrónica.

Fuente:

Sede electrónica de la Generalitat.

Proceso de obtención

Recabar la información en la sede electrónica de la Generalitat.

TENDENCIAS Y PROSPECCIÓN
RED INFORMATIVA
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
EMPLEO VERDE Y CIRCULAR
ECONOMÍA DIGITAL

Objetivo Estratégico 2.4

Mejorar y optimizar una gestión sostenible de las infraestructuras y la red de Centros del SERVEF.

Indicador I.2.4.1

Relación porcentual entre el gasto destinado a la mejora y optimización de las infraestructuras y la red de centros del SERVEF respecto al total de inversiones durante el periodo (obligaciones reconocidas).

Fórmula

$$I.2.4.1 = \frac{V.029}{V.025} \times 100$$

Variables

V.029. Gasto destinado a la mejora y optimización de las infraestructuras y la red de centros del SERVEF.

V.025. Total del gasto destinado a inversiones.

Fuente:

Área de administración.

Proceso de obtención

Recabar la información del Servicio de Contratación y Gestión Administrativa y Patrimonial.

OPTIMIZAR
RED DE CENTROS
INFRAESTRUCTURAS

Objetivo Estratégico 2.5

Mejorar la gestión de los recursos económico-financieros para garantizar un resultado eficiente.

Indicador I.2.5.1

Relación entre el gasto directo en los diferentes servicios o programas (orientación o información laboral, etc.) y el número de demandantes/participantes que los hayan recibido durante el periodo de referencia.

Fórmula

$$I.2.5.1 = \frac{V.030}{V.031} \times 100$$

Variables

V.030. Gasto directo en los diferentes servicios o programas (orientación o información laboral, etc.) en el periodo de referencia.

V.031. Número de demandantes/participantes que hayan recibido servicios o participado en programas (orientación o información laboral, etc.) en el periodo de referencia.

Fuente:

TAURÓ, Todas las áreas.

Proceso de obtención

Recabar la información del gasto directo (obligaciones reconocidas durante el periodo) en los diferentes servicios o programas (orientación o información laboral, etc.) y el número de demandantes/participantes que los hayan recibido.

ENERGÍA
EFICIENCIA
ALTERNATIVA

EJE 3
ORGANIZACIÓN

Como organización pública, el SERVEF se constituye en organismo autónomo de naturaleza administrativa de la Generalitat Valenciana, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, dotado de autonomía económica y administrativa, así como para la gestión de su patrimonio.

Comparte, por tanto, de las características fundamentales de todas las organizaciones: medios personales, orientada hacia objetivos y funciones diferenciadas que tienen vocación de continuidad temporal (fines y competencias públicas), con una estructura interna (órganos directivos que ejercen el control y un nivel administrativo de acción, interrelacionadas e integradas por la comunicación entre ellas), que dispone de medios instrumentales, materiales y financieros, para llevar a cabo sus funciones.

Pero, sin duda, los elementos relevantes que deben orientar a una organización pública son la prestación de servicios a los ciudadanos, y su propia naturaleza pública que viene determinada normativamente.

Así, el artículo 2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, de inminente vigencia, establece los principios que debe respetar una administración pública en su actuación y relaciones, lo que nos dará buena medida de las exigencias organizacionales del SERVEF.

Destacamos algunos de ellos:

- Servicio efectivo a los ciudadanos.
- Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.

- Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.
- Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
- Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

La implantación progresiva de un sistema de gestión basado en la mejora continua y la excelencia será el marco idóneo de alineamiento con estos principios y más allá, con el objetivo principal de recuperar la confianza de las personas y los empleadores.

En este sentido, este Eje deviene clave para facilitar la consecución de los objetivos de servicios hacia las personas y empleadores, optimizando la gestión del SERVEF –como organización. Solamente actuando como una organización moderna, innovadora, flexible, coordinada y de calidad podremos llevar a cabo las políticas activas de empleo que requieren personas y empleadores.

Para ello, se pondrá el acento en estos conceptos:

- Importancia de la calidad.
- Evaluación.
- Mejorar la comunicación externa.
- Trabajar de manera integrada como una única organización y no como una suma de departamentos.
- Que genere confianza.

Todas las actividades de una organización, desde la planificación del presupuesto hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Y una característica importante de los procesos es que las actividades que lo constituyen no pueden ser ordenadas de una manera predeterminada, atendiendo sólo a criterios de jerarquía o de adscripción departamental. Un proceso cruza transversalmente el organigrama de la organización y se orienta al resultado, alineando los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas de las personas que reciben sus servicios.

Esta concepción “horizontal” (actividades o procesos) se contrapone a la concepción tradicional de organización “vertical” (departamentos o funciones), lo cual se materializa como una agregación de departamentos independientes unos de otros y que funcionan autónomamente.

Por otro lado, es necesario articular canales de comunicación abiertos y ágiles entre el SERVEF y los ciudadanos y empresas, con el objeto de ser capaces de detectar las necesidades y problemas concretos de los mismos, para poder ofrecer una respuesta eficaz y de acuerdo a sus expectativas. Por esta razón, es necesario impulsar actuaciones específicas que deben considerar la implantación cada vez mayor que las tecnologías de la información y las comunicaciones tienen sobre las estrategias de comunicación, mediante el uso de Internet y de otros medios de comunicación social interactiva.

Por todo ello, es necesario también diseñar y consolidar un plan de comunicación interna, para mejorar la coordinación y la información entre los distintos departamentos del SERVEF, involucrando y motivando a toda la organización en la consecución de sus objetivos.

En relación con lo dicho anteriormente, un elemento cada vez más relevante en el proceso de modernización de los servicios públicos es el de disponer de herramientas y sistemas de información fiables que permitan tomar decisiones sobre qué políticas garantizan una mayor probabilidad de acierto.

Evaluar está en la base de la eficacia en la gestión de los recursos públicos porque nos informa sobre si las actuaciones en curso se están realizando adecuadamente y si los resultados de estas iniciativas tienen un grado de impacto estimable.

En este sentido, el SERVEF iniciará un proceso integral de evaluación mediante un estudio sobre el impacto de las políticas activas de empleo en el mercado de trabajo de la Comunidad Valenciana desde una perspectiva de los efectos individualizados, es decir, aquellos que repercuten directamente sobre las personas beneficiarias sin contar con los posibles efectos secundarios o agregados, que suelen evaluarse en términos netos para el conjunto del mercado de trabajo.

Ante estos retos se definen los siguientes **Objetivos Estratégicos**:

Objetivo Estratégico 3.1

Mejorar la gestión de los procesos de funcionamiento del SERVEF que ponga a las personas en el centro de sus decisiones.

Objetivo Estratégico 3.2

Mejorar la gestión y los resultados de la comunicación externa.

Objetivo Estratégico 3.3

Lograr una gestión eficiente de los cambios y un sistema flexible de gestión del SERVEF.

Objetivo Estratégico 3.4

Mejorar la coordinación entre direcciones generales y direcciones territoriales y la red de centros.

Objetivo Estratégico 3.5

Establecer sistemas de evaluación del impacto de las políticas de empleo.

Objetivo Estratégico 3.1

Mejorar la gestión de los procesos de funcionamiento del SERVEF que ponga a las personas en el centro de sus decisiones.

Indicador I.3.1.1

Número de quejas y sugerencias registradas en la web del SERVEF.

Fórmula

I.3.1.1 = V.035

Variables

V.035. Número de quejas y sugerencias registradas en la web del SERVEF.

Fuente:

Área de administración.

Proceso de obtención

Obtención del número de quejas y sugerencias registradas en la web del SERVEF.

CALIDAD
EXCELENCIA
SIMPLIFICACIÓN
OFICINAS MÓVILES
GESTIÓN DE LOS PROCESOS

Objetivo Estratégico 3.2

Mejorar la gestión y los resultados de la comunicación externa.

Indicador I.3.2.1

Número de visitas en la web del SERVEF.

Fórmula

I.3.2.1 = V.036

Variables

V.036. Número de visitas en la web del SERVEF.

Fuente:

Área de administración (comunicación).

Proceso de obtención

Obtención del número de visitas a la web del SERVEF mediante la herramienta de Google Analitics.

Indicador I.3.2.2

Número de seguidores en cada una de las redes sociales en las que está presente el SERVEF.

Fórmula

I.3.2.2 = V.037

Variables

V.037. Número de seguidores en cada una de las redes sociales en las que está presente el SERVEF.

Fuente:

Área de administración (comunicación).

Proceso de obtención

Obtención del número medio de seguidores para el periodo de referencia.

REDES SOCIALES
FERIAS DE DIFUSIÓN
MAPA
OPEN DATA
PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN
COMUNICACIÓN EXTERNA
GRUPOS DE APOYO MIXTOS

Objetivo Estratégico 3.3

Lograr una gestión eficiente de los cambios y un sistema flexible de gestión del SERVEF.

Indicador I.3.3.1

Grado de satisfacción con la flexibilidad del sistema de gestión del SERVEF.

Fórmula

I.3.3.1 = V.038

Variables

V.038. Grado de satisfacción con la flexibilidad del sistema de gestión del SERVEF.

Fuente:

Encuesta propia del SERVEF.

Proceso de obtención

Obtención del grado de satisfacción mediante encuesta realizada por el SERVEF al personal que lo integra.

GESTIÓN
EFICIENTE
ECONOMÍA
FLEXIBILIDAD
COMPORTAMIENTO
ECONOMÍA DEL COMPORTAMIENTO
GESTIÓN EFICIENTE

Objetivo Estratégico 3.4

Mejorar la coordinación entre direcciones generales y direcciones territoriales y la red de centros.

Indicador I.3.4.1

Grado de satisfacción con la coordinación y las sinergias entre distintos departamentos.

Fórmula

I.3.4.1 = V.039

Variables

V.039. Grado de satisfacción con la coordinación y las sinergias entre distintos departamentos.

Fuente:

Encuesta propia del SERVEF.

Proceso de obtención

Obtención del grado de satisfacción mediante encuesta realizada por el SERVEF al personal que lo integra.

COORDINACIÓN
CONOCIMIENTO
RECURSOS
OPTIMIZAR RECURSOS
ADAPTACIÓN Y MEJORA
ADAPTACIÓN
MEJORA
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Objetivo Estratégico 3.5

Establecer sistemas de evaluación del impacto de las políticas de empleo.

Indicador I.3.5.1

Relación porcentual entre los programas del SERVEF que tienen un sistema de evaluación de resultados en el mercado de trabajo y el total de los programas del SERVEF.

Fórmula

$$I.3.5.1 = \frac{V.040}{V.041} \times 100$$

Variables

V.040. Número de programas del SERVEF que tienen un sistema de evaluación de resultados en el mercado de trabajo.

V.041. Número total de programas del SERVEF.

Fuente:

Áreas de inserción, formación y fomento.

Proceso de obtención

Obtención del número de programas con evaluación de resultados y del número total de programas durante el periodo de referencia.

EVALUACIÓN
EMPLEO
IMPACTO DE POLÍTICAS DE EMPLEO
SISTEMAS DE EVALUACIÓN
IMPACTO Y EVALUACIÓN
POLÍTICAS DE EMPLEO

EJE 4
PERSONAS

Es imposible que una organización pueda alcanzar el éxito de su misión y visión estratégicas sin contar con las personas. Las organizaciones están “hechas” de personas, y en el caso de las organizaciones públicas, además no tienen otro sentido fundacional que servir a otras personas.

Entender la concepción del elemento humano más allá de la consideración como recursos, efectivos o capital humano, quizás sea el fundamento más sólido para que la organización disponga de la ventaja más efectiva y sostenible posible.

No hay organizaciones, públicas o privadas, excelentes sin contemplar la relevancia estratégica de la gestión de las personas que trabajan en ellas, tanto desde una perspectiva individual, como en su acepción general y conjunta, dado el carácter horizontal y transversal de este ámbito de la gestión y su potencial como palanca de cambio organizacional, especialmente necesario en las administraciones públicas por su imperativo de eficacia.

Sin embargo, la peculiaridad de lo humano, su diferenciación respecto de otros activos, remite ineludiblemente a abordar aspectos como el clima laboral, entorno sociolaboral, o a tratar componentes como comunicación interna, estabilidad en el empleo, confianza, compromiso, motivación, valoración del rendimiento, formación transversal y especializada, conocimiento, etc.

El SERVEF, dada su dispersión geográfica, estructurada en servicios centrales y territoriales, en aplicación del principio de descentralización y desconcentración; y presente en su red de centros de proximidad: 55 centros de empleo y 13 centros de formación, presenta ciertas descompensaciones (de categorías, de cargas de trabajo, etc.) que en cierta forma se han puesto de manifiesto en las encuestas al personal.

Como consecuencia de lo anterior y de la política de recursos humanos desarrollada hasta ahora, las plantillas presentan un nivel de temporalidad relativamente superior al del resto de la administración del Consell, debido, entre otras circunstancias, a la alta movilidad hacia otras consellerias.

Del mismo modo, el marco normativo y competencial en el ámbito de la función pública, así como las restricciones presupuestarias, dificultan el diseño e imple-

mentación de iniciativas propias del SERVEF a efectos de impulsar procesos de promoción, clasificación y movilidad del personal.

No obstante, estos condicionantes no impiden que, por un lado, se puedan plantear una serie de acciones y, por otro lado, liderar e implementar, en nuestra organización, iniciativas innovadoras que, a este respecto, se coordinen con el departamento competente en materia de función pública.

Por otro lado, además de trabajar en la mejora de las condiciones de trabajo en un sentido amplio, también hay que hacerlo en pro de la profesionalización a través de la formación y especialización, atendiendo a la diversidad de la organización y mejorando la comunicación interna como engranaje que facilita el resto de actuaciones.

En primer lugar, porque es necesario incrementar la participación de los empleados en la organización, para aumentar el nivel de compromiso y autonomía, fortalecer el trabajo en equipo e intentar que la persona se sienta parte de la organización al compartir con ella sus objetivos y valores.

Para la consecución de este Objetivo es fundamental la comunicación interna, para fomentar la motivación, para crear cultura y sentido de permanencia, fomentar la confianza e implicar a todos en la mejora continua de la imagen y funcionamiento de la organización.

Asimismo, es necesario abordar la formación, no solo desde una perspectiva del interés del empleado público, sino orientada también a la capacitación de mejores profesionales para la prestación de un servicio de calidad a los ciudadanos.

En síntesis, una gestión innovadora, flexible, inteligente y eficiente de todos estos elementos serán determinantes para la satisfacción laboral y la generación de un buen clima laboral que permitirá a las personas que trabajan en el SERVEF ser el motor del éxito, como decíamos, de nuestra misión y nuestra visión.

Ante estos retos se definen los siguientes **Objetivos Estratégicos**:

Objetivo Estratégico 4.1

Potenciar, en el marco de una organización saludable, la participación activa del personal del SERVEF y aumentar su motivación, implicación y asunción de responsabilidades.

Objetivo Estratégico 4.2

Lograr un alto nivel formación, capacitación y especialización del personal del SERVEF.

Objetivo Estratégico 4.3

Mejorar los procesos para una comunicación interna eficaz.

Objetivo Estratégico 4.4

Fomentar y promover una cultura de reconocimiento inclusiva.

Objetivo Estratégico 4.1

Potenciar, en el marco de una organización saludable, la participación activa del personal del SERVEF y aumentar su motivación, implicación y asunción de responsabilidades.

Indicador I.4.1.1

Número de personas que participan en alguno de los programas del Plan de Organización Saludable del SERVEF.

Fórmula

I.4.1.1 = V.042

Variables

V.042. Número de personas que participan en alguno de los programas del Plan de Organización Saludable del SERVEF.

Fuente:

Área de administración.

Proceso de obtención

Obtención del número de personas que participan en el Plan.

Indicador I.4.1.2

Número de propuestas recibidas por el personal del SERVEF en la Oficina de Proyectos.

Fórmula

I.4.1.2 = V.043

Variables

V.043. Número de propuestas recibidas por el personal del SERVEF en la Oficina de Proyectos.

Fuente:

Áreas planificación y organización.

Proceso de obtención

Obtención del número de inputs (correos, etc.) recibidos en la Oficina de Proyectos del SERVEF.

ORGANIZACIÓN
RIESGOS
SALUDABLE
PSICOSOCIALES
PARTICIPACIÓN ACTIVA
TELETRABAJO
MOTIVACIÓN
ACTIVA

Objetivo Estratégico 4.2

Lograr un alto nivel de formación, capacitación y especialización del personal del SERVEF.

Indicador I.4.2.1

Número de horas de formación recibidas por el personal del SERVEF durante el periodo de referencia.

Fórmula

I.4.2.1 = V.044

Variables

V.044. Número de horas de formación recibidas por el personal del SERVEF durante el periodo de referencia.

Fuente:

Área de administración (servicio de personal).

Proceso de obtención

Obtención del número de horas de formación recibidas por el personal del SERVEF durante el periodo de referencia.

Observaciones

Multiplicar horas por personas.

Indicador I.4.2.2

Número de horas de formación específica relacionada con las funciones del puesto de trabajo en el SERVEF.

Fórmula

I.4.2.2 = V.045

Variables

V.045. Número de horas de formación específica relacionada con las funciones del puesto de trabajo en el SERVEF.

Fuente:

Subdirecciones generales y Área de Administración (servicio de personal).

Proceso de obtención

Obtener el número de horas de formación específica relacionada con las funciones del puesto de trabajo durante el periodo de referencia.

Observaciones

Multiplicar horas por personas.

ORIENTADORES
FORMACIÓN
CAPACITACIÓN
EQUIPO
INTERNA
HUMANO
ESCALA DE ORIENTADORES
FORMACIÓN INTERNA
EQUIPO HUMANO

Objetivo Estratégico 4.3

Mejorar los procesos para una comunicación interna eficaz.

Indicador I.4.3.1

Grado de satisfacción del personal del SERVEF con la comunicación interna.

Fórmula

I.4.3.1 = V.046

Variables

V.046. Grado de satisfacción del personal del SERVEF con la comunicación interna.

Fuente:

Encuesta propia.

Proceso de obtención

Obtener el grado de satisfacción del personal mediante encuesta.

Indicador I.4.3.2

Número de visitas a las intranets de las distintas subdirecciones generales.

Fórmula

I.4.3.2 = V.052

Variables

V.052. Número de visitas a las intranets de las distintas subdirecciones generales.

Fuente:

Subdirecciones generales.

Proceso de obtención

Recabar el número de visitas a las intranets de las distintas subdirecciones generales del SERVEF.

COMUNICACIÓN
INTERNA
SUGERENCIAS
INTERCAMBIO
APORTACIONES

Objetivo Estratégico 4.4

Fomentar y promover una cultura de reconocimiento inclusiva.

Indicador I.4.4.1

Grado de satisfacción del personal del SERVEF con el fomento y la promoción de una cultura de reconocimiento inclusiva.

Fórmula

I.4.4.1 = V.047

Variables

V.047. Grado de satisfacción del personal del SERVEF con el fomento y la promoción de una cultura de reconocimiento inclusiva.

Fuente:

Encuesta propia.

Proceso de obtención

Obtener el grado de satisfacción del personal mediante encuesta.

RECONOCIMIENTO
FOMENTO
ACCIONES POSITIVAS
CULTURA

CUADRO DE MANDO

INDICADORES

Relación porcentual entre el número de demandantes de empleo con algún servicio de orientación o información recibido durante los 6 meses después del alta en la oficina de empleo y el número total de demandantes inscritos
Relación porcentual entre el número de demandantes de empleo con algún servicio de orientación o información recibido y que se han empleado durante los 6 meses siguientes y el número de demandantes de empleo que se han empleado durante los 6 meses siguientes
Numero de itinerarios personalizados de inserción que se inician en el año de referencia
Relación porcentual entre el numero de personas en situación o riesgo de exclusión laboral que reciben acciones de orientación y el total de personas en situación o riesgo de exclusión laboral inscritas
Relación porcentual entre el número de demandantes de empleo que han finalizado con resultado apto un programa formativo y el número de demandantes de empleo inscritos
Relación porcentual entre el número de demandantes de empleo que habiendo finalizado con resultado apto un programa formativo se han empleado en la familia profesional en la que han recibido la formación dentro de los 6 meses siguientes a su finalización y el número total de demandantes de empleo que han finalizado con resultado apto un programa formativo
Relación porcentual entre el número de empresas contactadas/visitadas durante el año de referencia que han presentado una oferta en los 6 meses siguientes al contacto/visita efectuada y el total de empresas visitadas
Relación porcentual entre el número de puestos cubiertos por los servicios de empleo propios y el número total de puestos ofertados en el periodo de referencia
Relación porcentual entre el número de contratos fijos registrados y el total de contratos registrados durante el periodo de referencia
Relación porcentual entre el número de contratos fijos registrados por discapacitados y el total de contratos registrados por discapacitados durante el periodo de referencia

Objetivos estratégicos

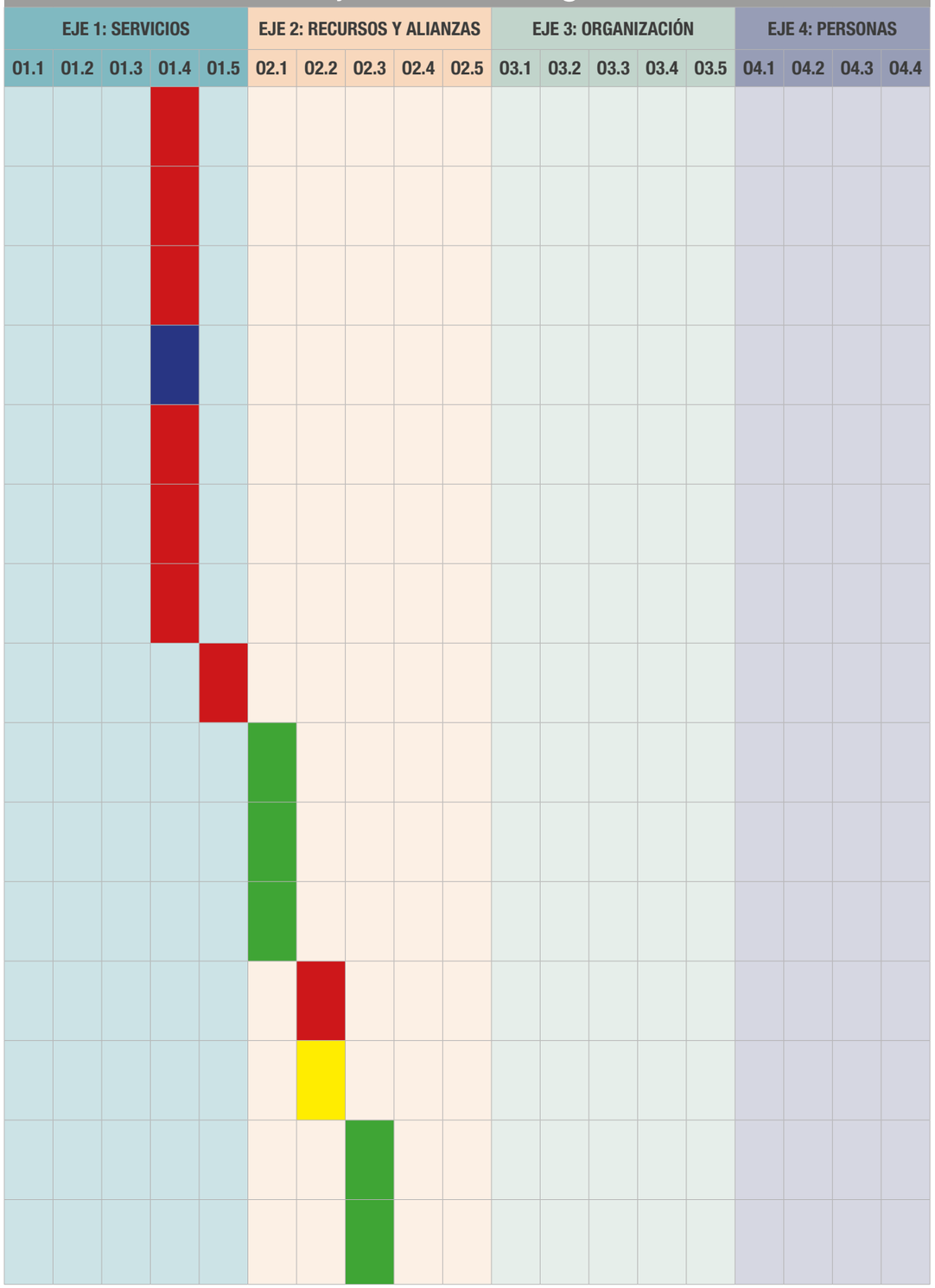
EJE 1: SERVICIOS					EJE 2: RECURSOS Y ALIANZAS					EJE 3: ORGANIZACIÓN					EJE 4: PERSONAS			
01.1	01.2	01.3	01.4	01.5	02.1	02.2	02.3	02.4	02.5	03.1	03.2	03.3	03.4	03.5	04.1	04.2	04.3	04.4

Indicador porcentual · Indicador absoluto · Indicador de elasticidad · Indicador de tiempo · Indicador cualitativo

INDICADORES

Relación porcentual entre el número de contratos fijos registrados por mujeres y el total de contratos registrados por mujeres durante el periodo de referencia
Relación porcentual entre el incremento relativo de contratos registrados para el colectivo de discapacitados y el incremento relativo total de contratos registrados durante el periodo de referencia
Relación porcentual entre el incremento relativo de contratos registrados para el colectivo de mujeres y el incremento relativo total de contratos registrados durante el periodo de referencia
Indicador de síntesis que aglutine con ponderaciones predeterminadas los indicadores anteriores, con el objeto de resumir la información en este apartado.
Relación porcentual entre el gasto destinado a la formación o el fomento de acciones que mejoren la competitividad del tejido productivo y el total de gasto destinado a acciones de formación y fomento
Relación porcentual entre el número de personas pertenecientes a colectivos prioritarios (discapacitados, mujeres, riesgo de exclusión social) contratadas mediante programas subvencionados, y el total de personas contratadas mediante programas subvencionados.
Relación porcentual entre el incremento relativo de contratos registrados para el colectivo de jóvenes y el incremento relativo total de contratos registrados durante el periodo de referencia.
Relación porcentual entre el gasto destinado a la formación a medida de las empresas con compromiso de contratación y el total de gasto destinado a acciones de formación
Número de subcomisiones celebradas entre SERVEF y SEPE y asistencia a reuniones SISPE durante el periodo de referencia
Número de convenios vigentes con agentes y grupos de interés que coadyuven a alcanzar los objetivos del SERVEF
Número de horas empleadas en reuniones técnicas, comisiones y grupos de trabajo realizadas con agentes y grupos de interés que coadyuven a alcanzar los objetivos del SERVEF
Relación porcentual entre el gasto destinado a la mejora y optimización de las infraestructuras y la red de centros del SERVEF respecto al total de inversiones durante el periodo (obligaciones reconocidas)
Tiempo medio de resolución de las incidencias que afectan a los recursos tecnológicos (harDWHare y software) del SERVEF.
Número de horas dedicas a proyectos TIC del SERVEF durante el periodo de referencia
Número de servicios on-line ofrecidos a través de la sede electrónica en el periodo de referencia

Objetivos estratégicos

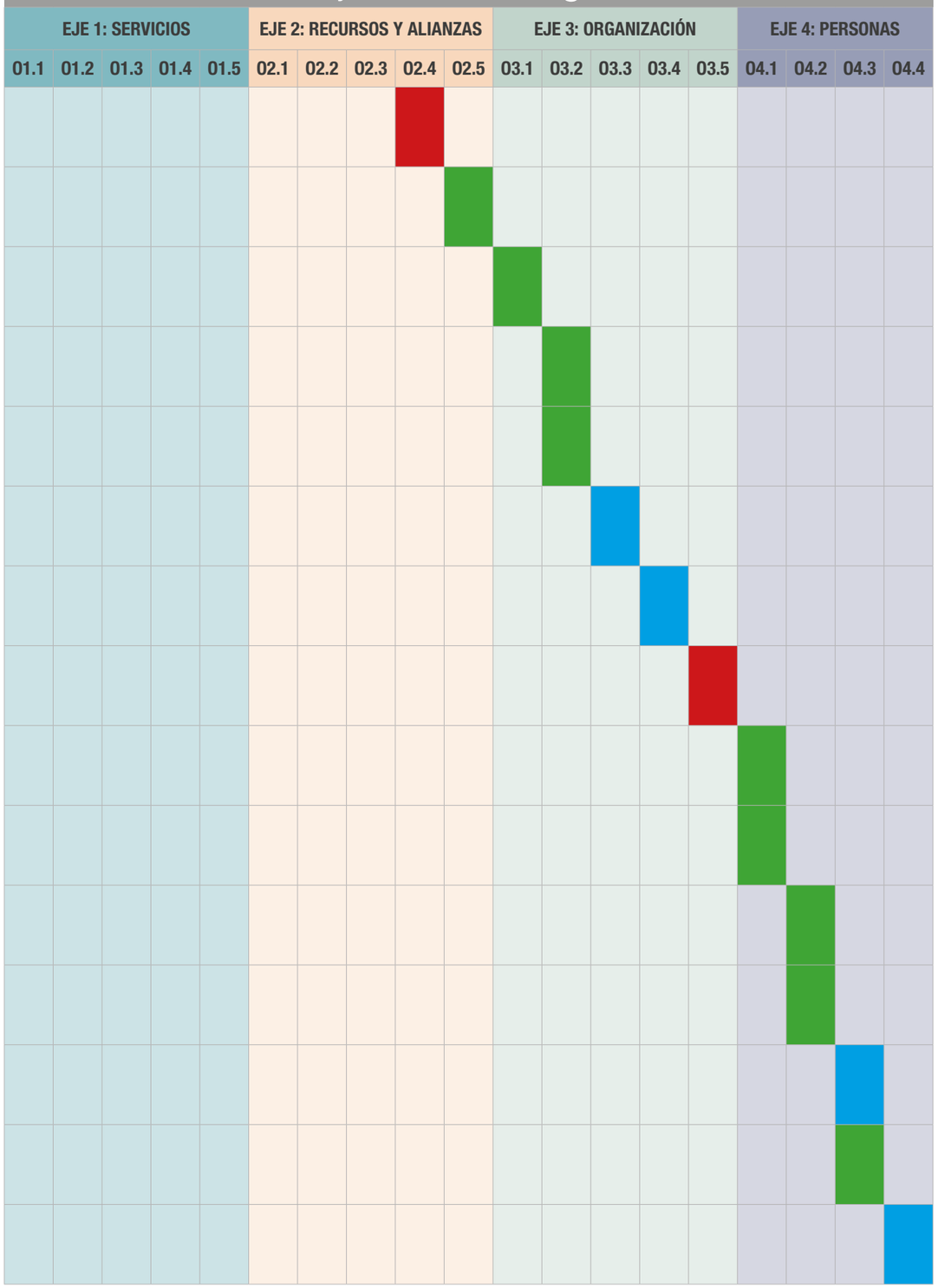


Indicador porcentual · Indicador absoluto · Indicador de elasticidad · Indicador de tiempo · Indicador cualitativo

INDICADORES

Relación porcentual entre el gasto destinado a la mejora y optimización de las infraestructuras y la red de centros del SERVEF respecto al total de inversiones durante el periodo (obligaciones reconocidas)
Relación entre el gasto directo en los diferentes servicios o programas (orientación o información laboral, etc.) y el número de demandantes/participantes que los hayan recibido durante el periodo de referencia.
Número de quejas y sugerencias registradas en la web del SERVEF.
Número de visitas en la web del SERVEF
Número de seguidores en cada una de las redes sociales en las que está presente el SERVEF
Grado de satisfacción con la flexibilidad del sistema de gestión del SERVEF
Grado de satisfacción con la coordinación y las sinergias entre distintos departamentos
Relación porcentual entre los programas del SERVEF que tienen un sistema de evaluación de resultados en el mercado de trabajo y el total de los programas del SERVEF
Número de personas que participan en alguno de los programas del Plan de Organización Saludable del SERVEF
Número de propuestas recibidas por el personal del SERVEF en la Oficina de Proyectos
Número de horas de formación recibidas por el personal del SERVEF durante el periodo de referencia
Número de horas de formación específica relacionada con las funciones del puesto de trabajo en el SERVEF
Grado de satisfacción del personal del SERVEF con la comunicación interna
Número de visitas a las intranets de las distintas subdirecciones generales.
Grado de satisfacción del personal del SERVEF con el fomento y la promoción de una cultura de reconocimiento inclusiva

Objetivos estratégicos



Indicador porcentual Indicador absoluto Indicador de elasticidad Indicador de tiempo Indicador cualitativo

RECURSOS
PERSONAS
S
ORGANIZACION
SERVICIOS