

Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare

evaluación desempeño

evades



enero 2019

Índice

- Introducción: evades
- Primera evaluación: febrero 2016
- Segunda evaluación: junio 2018
- Plan de mejora / Agenda de Cambio 2020

Introducción

Qué es **evades**

Es una evaluación cualitativa basada en datos y evidencias que **compara los servicios públicos de empleo de la Unión Europea.**

Introducción

En mayo 2014 se crea la Red de Servicios Públicos de Empleo de la Unión Europea (**Red SPE-UE**) para favorecer la cooperación.

La Red tiene obligación de enviar **datos e informes** sobre las políticas ejecutadas en los SPE al **Comité de Empleo** y al **Parlamento Europeo**.



Introducción

En diciembre 2014 el Consejo de Dirección de la Red aprueba el Marco Técnico de evaluación.

A partir de 2015 realización en paralelo y permanente en todos los SPE de una evaluación comparada del rendimiento basada en datos y evidencias.

El análisis se basa en tres evaluaciones distintas:

1. Evaluación cuantitativa  **No forman parte de evades**
2. Variables de contexto
3. **Factores que condicionan el desempeño (evades)**

En España el programa **evades** se implanta a través del SEPE en todas las CCAA.

Introducción

Se evalúa el funcionamiento a través de proceso combinado de autoevaluación y entrevistas con evaluadores externos enviados por SEPE y la UE.

1. Formulario autoevaluación en el que se valoran 7 factores del desempeño y 29 agentes facilitadores mediante el análisis del agente con la metodología PDCA.



Introducción

2. Evaluación externa de cada SPE y el SEPE:

- I. Visita de evaluadores externos enviados por SEPE a cada CCAA para analizar el formulario de autoevaluación, entrevistarse con los responsables y recoger evidencias.
- II. Informe con la puntuación de cada factor (de 1 a 6) y con recomendaciones de mejora.

3. Evaluación externa del conjunto SPEs y SEPE por delegación de la Comisión Europea

- I. Los evaluadores europeos emiten informe con diagnóstico global del sistema público de empleo en España y comparativo de los SPEs autonómicos.

Primera evaluación. Febrero 2016

En febrero de 2016 se realizó la primera evaluación externa del programa **evades**.

En julio 2016 una delegación europea evalúa la situación de todos los SPEs autonómicos, estableciendo la siguiente clasificación:

- Ningún SPE está **Muy Desarrollado**
- Solo uno está Bastante Desarrollado (Asturias)
- 6 Desarrollados (Aragón, Cataluña, Extremadura, La Rioja, País Vasco y Murcia)
- 10 En Desarrollo (entre los que está Navarra)

Primera evaluación. Febrero 2016

Media de la puntuación de cada factor (escala de 1 a 6):

Factor A. Gestión estratégica del desempeño: **2,25 puntos**

Factor B. Diseño de los procesos operativos: **1,5 puntos**

Factor C. Activación sostenible y gestión de las transiciones: **1,83 puntos**

Factor D. Relaciones con los empleadores: **2,66 puntos**

Factor E. Diseño basado en datos e implantación de los servicios. **2 puntos**

Factor F. Gestión de las colaboraciones y colaboradores implicados. **2,5 puntos**

Factor G. Gestión de los recursos. **2,5 puntos**

MEDIA GLOBAL: 2,18 puntos

Segunda evaluación. Junio 2018

La evaluación externa ha calificado al SNE-NL de

evolución muy positiva

respecto a la evaluación de 2016

Segunda evaluación. Junio 2018

Media de la puntuación de cada factor (escala de 1 a 6):

Factor A. Gestión estratégica del desempeño: **4 puntos**

Factor B. Diseño de los procesos operativos: **4 puntos**

Factor C. Activación sostenible y gestión de las transiciones: **3,33 puntos**

Factor D. Relaciones con los empleadores: **4 puntos**

Factor E. Diseño basado en datos e implantación de los servicios. **3,75 puntos**

Factor F. Gestión de las colaboraciones y colaboradores implicados. **4 puntos**

Factor G. Gestión de los recursos. **3,50 puntos**

MEDIA GLOBAL: 3,80 puntos

Nuevo Factor H. Identificación e Implantación de Agenda de Cambio: **4 puntos**

Segunda evaluación. Junio 2018

Implantación **ciclo de mejora continua** PDCA (planificación, ejecución, comprobación y ajuste).

En general **grandes avances** respecto a 2016, destacando:

- Incorporación necesidades y expectativas a planificación
- Establecimiento de procesos y responsables en la ejecución de actividades clave
- Mejora en la comunicación y difusión interna de novedades y avances de la gestión.

En comprobación y ajuste de las tareas, aun habiendo avances, son un ámbito de mejora (se recomienda mayor formalización y asimilación en la actividad).

evades

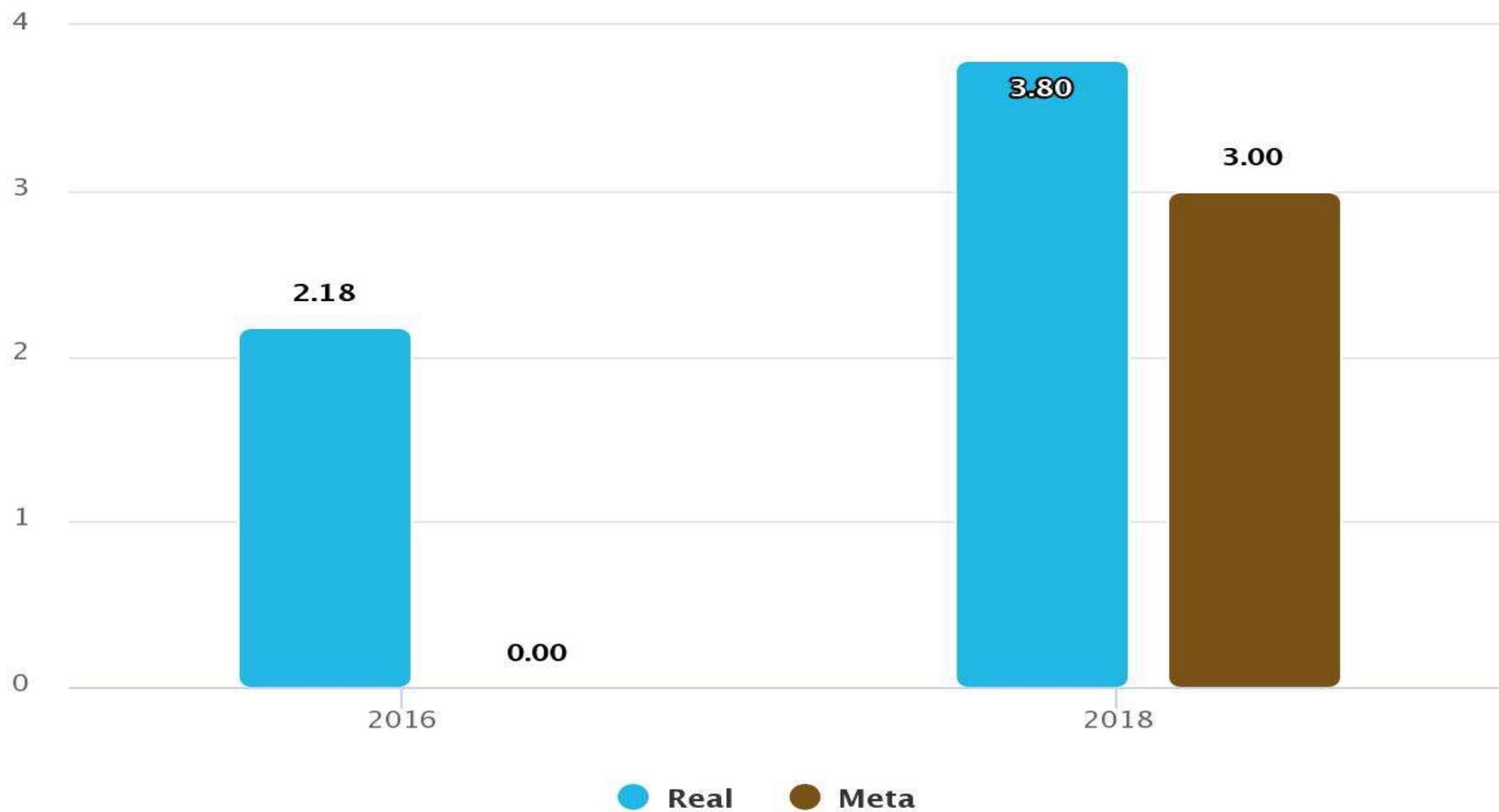
Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Comparativa 2016-2018

	Febrero 2016	Junio 2018
Factor A. Gestión estratégica del desempeño	2,25 puntos	4 puntos
Factor B. Diseño de los procesos operativos	1,50 puntos	4 puntos
Factor C. Activación sostenible y gestión de las transiciones	1,83 puntos	3,33 puntos
Factor D. Relaciones con los empleadores	2,66 puntos	4 puntos
Factor E. Diseño basado en datos e implantación de los servicios	2 puntos	3,75 puntos
Factor F. Gestión de las colaboraciones y colaboradores implicados	2,50 puntos	4 puntos
Factor G. Gestión de los recursos	2 puntos	3,50 puntos
Media global	2,18 puntos	3,80 puntos

evades

Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Evolución 2016-2018

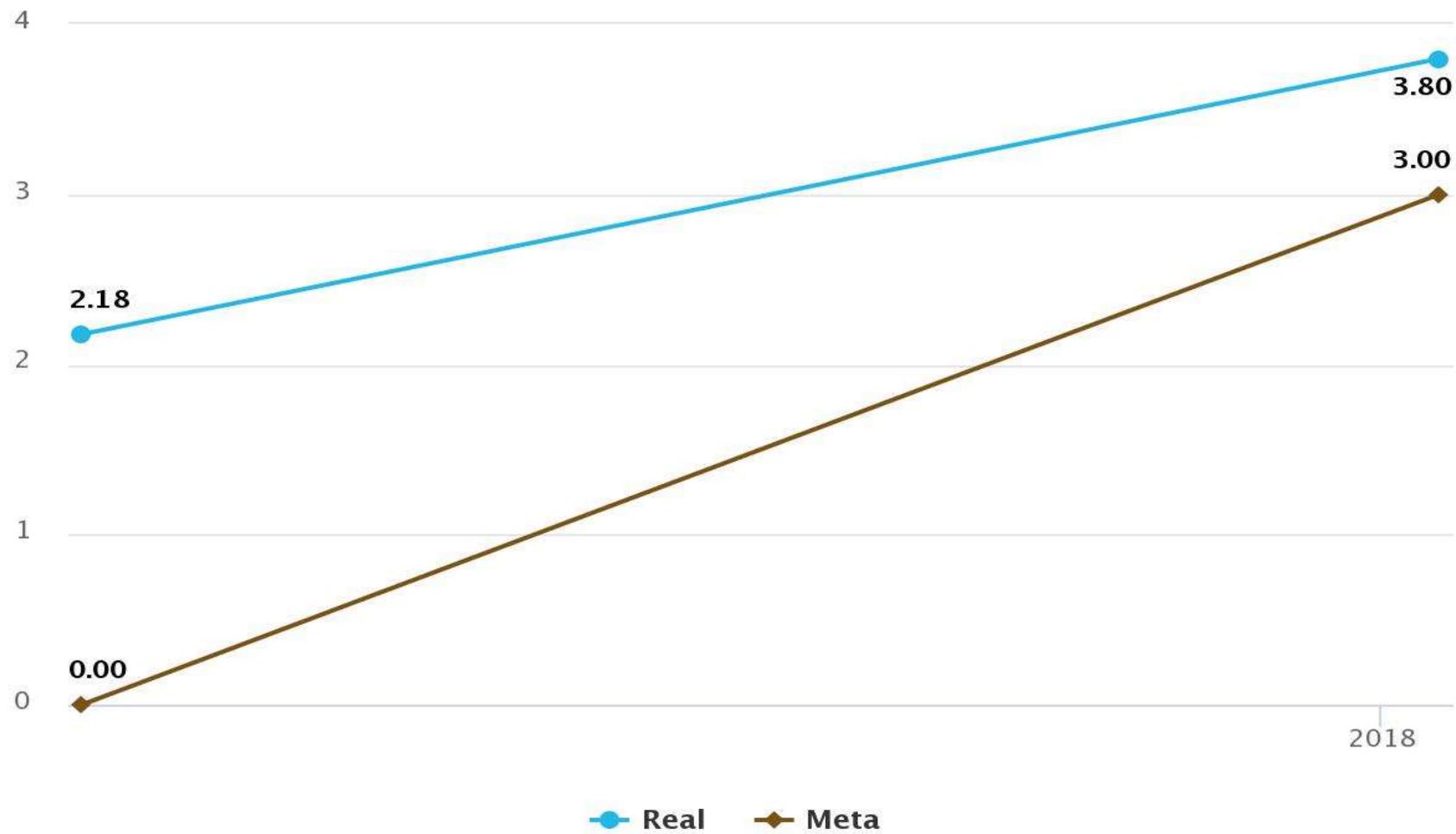
Puntuación media global de evaluación externa respecto a nuestras metas



evades

Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Evolución 2016-2018

Puntuación media global de evaluación externa respecto a nuestras metas



Segunda evaluación. Junio 2018

Factor A: Gestión estratégica del desempeño. Puntos: 4

- Establecido marco estratégico coordinación: PAE 2017-2020
- Diagnóstico previo del mercado laboral navarro y perfil demandantes, a través de plan trabajo de comisiones técnicas (agentes sociales, económicos y personal técnico).
- Coordinación con Desarrollo Económico, Educación y Servicios Sociales.
- Mejora procesos de participación, comunicación y seguimiento planificación.

Recomendaciones

- Establecer mecanismos para recabar aportaciones y **participación** de la organización en la planificación estratégica.
- Poner en marcha **ranking** de resultados de **agencias** de empleo, segmentado según características (tamaño, localización).

Segunda evaluación. Junio 2018

Factor B: Diseño de los procesos operativos. Puntos: 4

- Unidad orgánica específica para elaboración procesos y procedimientos organismo.
- Definido modelo atención que impulsa canales no presenciales.
- Comunicación sistematizada de los nuevos servicios

Recomendaciones

- **Continuar** con análisis, normalización y documentación procesos y darlos a conocer.
- **Plan de digitalización** del organismo.
- Incidir en la **estrategia multicanal**: mejorar correspondencia entre tipo usuario-servicio y canal.
- Encuesta a usuarios sobre **preferencia** canales

Segunda evaluación. Junio 2018

Factor C: Activación sostenible y gestión de las transiciones.

Puntos: 3,33

- Creación Sección de Orientación para poner en marcha nuevo modelo único de orientación profesional.
- Piloto para medir empleabilidad.
- *Orientasare*: seguimiento personalizado de actividades orientación.
- Coordinación con servicios sociales: proyecto ERSISI

Recomendaciones

- **Culminar** puesta en marcha herramienta para **medir la empleabilidad**.
- Realizar simulaciones y **análisis de cargas** de trabajo futuras que estarán asociadas al volumen de usuarios previstos

Segunda evaluación. Junio 2018

Factor D: Relaciones con los empleadores. Puntos: 4

- Plan de actuación basado en necesidades y expectativas de empleadores.
- Evaluación de ajuste de vacantes y demandantes.
- Impulso al emprendimiento a través Agencia Empresas.

Recomendaciones

- Impulsar tareas prospectivas para identificar **necesidades empleadores**.
- **Formación** para **personal** dedicado a prestar servicios a empleadores.
- Desarrollo cartera de **servicios de valor añadido** para empresas.

Segunda evaluación. Junio 2018

Factor E: Diseño basado en datos e implantación de los servicios.

Puntos: 3,75

- Definición de metodología común para proyectos piloto.
- Plan común de evaluación de programas, políticas y servicios.
- Información sistematizada sobre evaluación calidad servicios por usuarios.

Recomendaciones

- Elaboración y difusión **guía** para procesos **evaluación ex post**.
- Formación **equipo** interno de **innovación**
- Diagnóstico necesidades información y datos de las unidades para **Estrategia del dato**.
- Análisis y mejora de la **experiencia del usuario**.

Segunda evaluación. Junio 2018

Factor F: Gestión de las colaboraciones y de los colaboradores implicados. Puntos: 4

- Redefinido el **modelo de gobernanza**: de subvenciones a contratación.
- **Identificación de agentes** colaboradores.

Recomendaciones:

- Elaboración y difusión de una **Estrategia de Alianzas**.
- Definir un **mapa de socios estratégicos**.

Segunda evaluación. Junio 2018

Factor G: Gestión de los recursos. Puntos: 3,50

- Creación y consolidación plantilla a partir análisis necesidades.
- Gestión por las Agencias de Empleo de crédito disponible para realización inversiones.

Recomendaciones

- **Análisis** periódicos de las **competencias** del personal.

Segunda evaluación. Junio 2018

¡¡nuevo!! Factor H: Agenda de Cambio. 4 puntos

Se centra en el nuevo modelo de gobernanza del SNE-NL con tres principales reformas:

- Nuevo modelo de gestión: internalización servicios
- Nuevo modelo de atención a la ciudadanía
- Implantación de un nuevo modelo de orientación profesional

Fortalezas

Reformas coherentes con marco estratégico

Reformas inciden en agentes facilitadores de evades

Diseño participativo

Acciones y calendario concreto

Supervisión de las medidas

Debilidades

Falta de identificación riesgos

Falta procedimiento seguimiento y evaluación

Falta mecanismos para obtener opiniones y propuestas sobre la reforma.

Segunda evaluación. Junio 2018

Factor H: Agenda de Cambio

Recomendaciones

Elaboración de una **Agenda** de Cambio

- ✓ Prioridades, calendario, comunicación, etc

Sistematización de diseño de los cambios clave

- ✓ Análisis coste-beneficio alternativas
- ✓ Análisis riesgos

Sistematización de implementación de los cambios clave

- ✓ Plan comunicación del cambio (interno y a agentes afectados)
- ✓ Participación equipo directivo
- ✓ Formalización coordinador y equipo referencia
- ✓ Plan trabajo
- ✓ Dotación recursos internos y externos

Sistematización de afianzamiento de los cambios

- ✓ Mecanismos de seguimiento
- ✓ Evaluaciones impacto
- ✓ Reconocimiento

Agenda de Cambio 2020

Recomendaciones Junio 2018

Participación en planificación estratégica	Ranking agencias	Documentación procesos	Plan digitalización	Estrategia multicanal
Encuesta preferencia canales	Implantación herramienta empleabilidad	Análisis de cargas	Prospección necesidades empleadores	Formación personal
Más servicios valor añadido a empresas	Guía evaluación ex post	Equipo de innovación	Estrategia del dato	Mejora experiencia usuario
	Estrategia de alianzas	Mapa de socios estratégicos	Análisis periódicos competencias personal	

Elaboración Agenda Cambio y sistematización diseño, implementación y afianzamiento de cambios clave

Agenda de Cambio 2020

Prioridades alineadas con estrategia del SNE-NL

