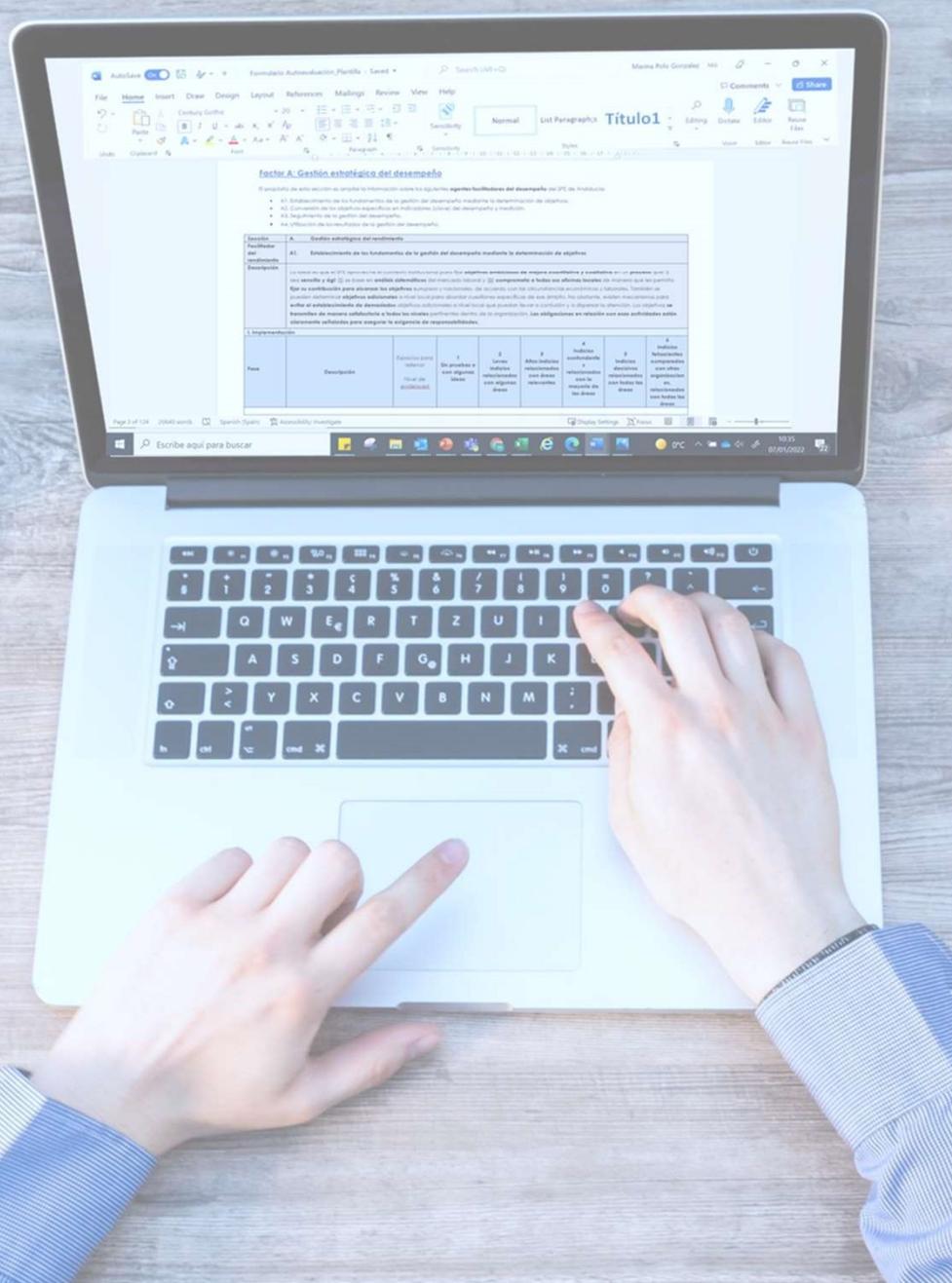


TERCER CICLO DE EVALUACIÓN EVADES

Resultados de la evaluación de los factores que
inciden en el desarrollo del SPE de Navarra

15 de junio de 2022





Índice

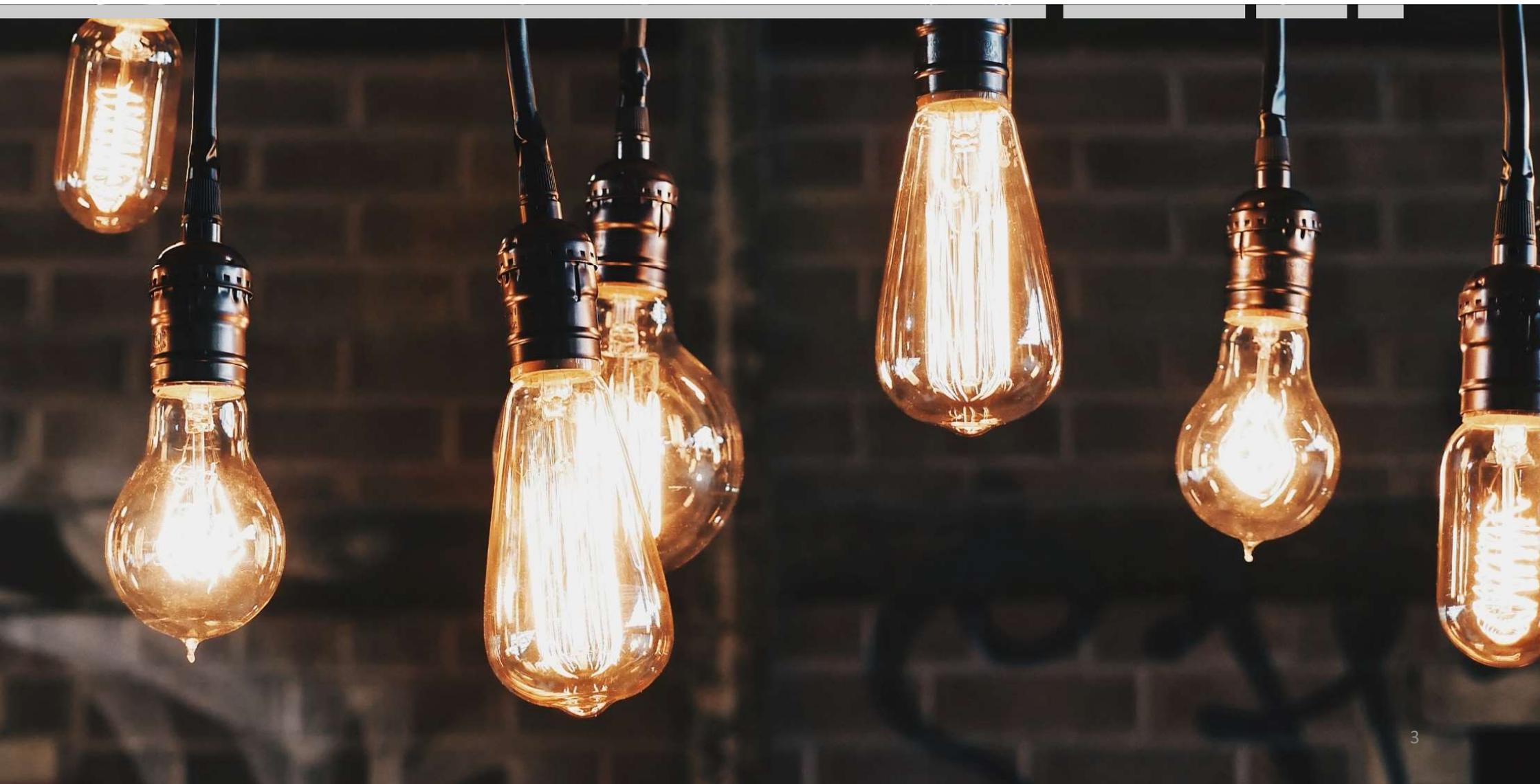
01 Contexto

02 Objetivos

03 Metodología de trabajo

04 Resultados de la evaluación

01 Contexto



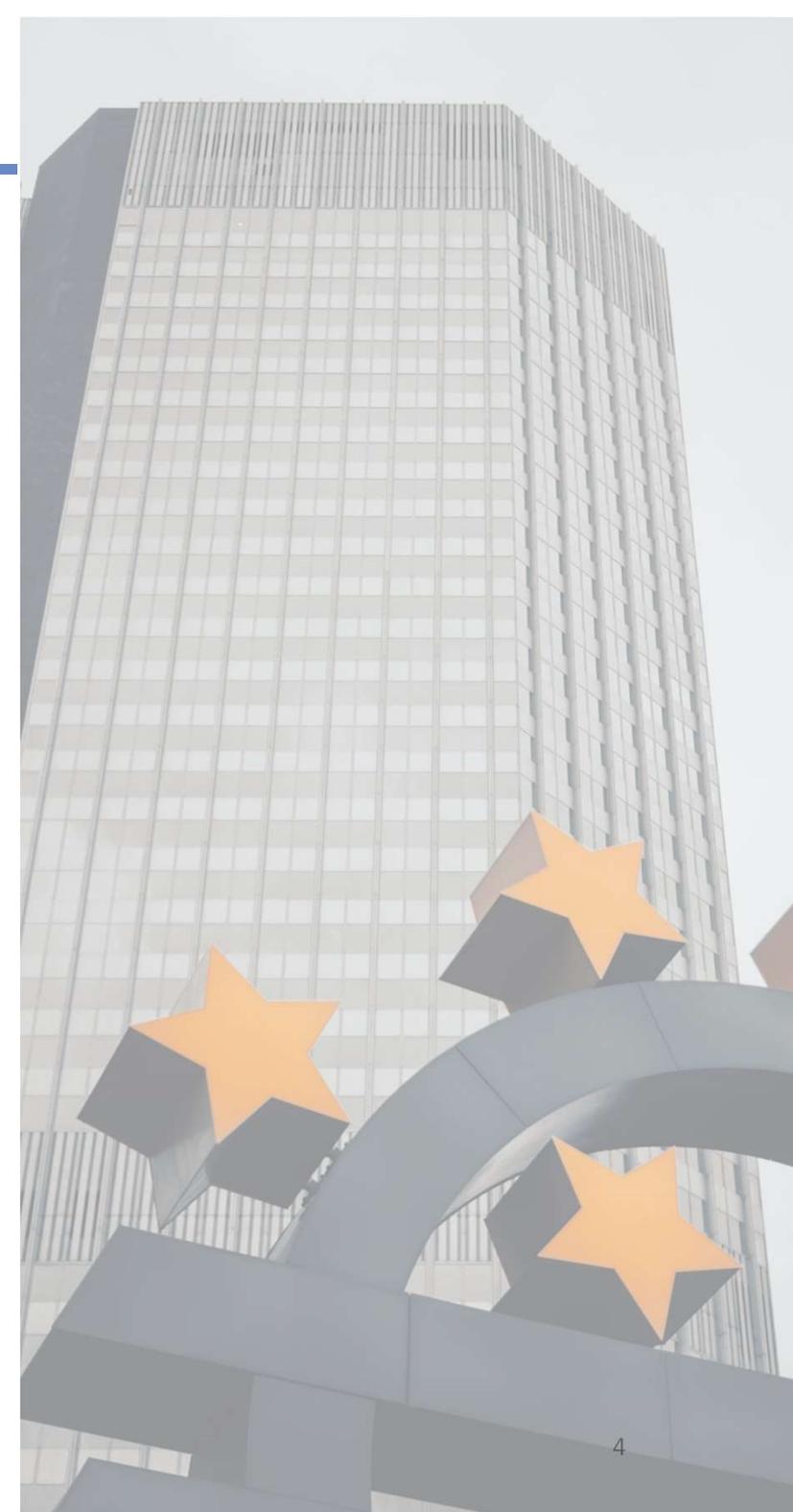
01. Contexto

La Decisión N.º 573/2014/UE del **Parlamento Europeo y del Consejo**, de 15 de mayo de 2014, sobre una mayor cooperación de los servicios públicos de empleo (SPE), creó la **Red de Servicios Públicos de Empleo de la Unión Europea** (Red SPE-UE).

De acuerdo con la citada Decisión, **esta Red** tiene que **colaborar con el Comité de Empleo** (art. 150 del Tratado de la UE) y con el **Parlamento Europeo**, proporcionándoles **informes y datos** acerca de las **políticas ejecutadas por los SPE**.

En diciembre del 2014, el Consejo de Dirección de la Red aprobó el **Marco Técnico del programa**, cuya metodología se basa en la realización en paralelo a partir del año 2015, y con carácter permanente, de una **evaluación comparada del rendimiento de los Servicios Públicos de Empleo de la UE, basada en datos o evidencias**.

En la Decisión 2020/1782 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020, se establece la **necesidad de ampliar el periodo de establecimiento de la Red Europea de Servicios Públicos de Empleo hasta 31 de diciembre de 2027**.



¿Qué ha ocurrido entre EVADES II y EVADES III? ¿Cómo va a impactar en los trabajos de EVADES III?

1 Novedades en el ámbito de Empleo de la Comisión Europea

Ampliación de
PES NET

Enfoque de
PESNET para el
tercer ciclo
programa
benchlearning

Nueva Estrategia
europea

EMCO Work
Programme 2021

2 Novedades en el ámbito del SNE

Nueva Estrategia
Española de
Apoyo Activo al
Empleo

Nuevo Plan
Anual de Política
de Empleo

Anteproyecto de
Ley de Empleo

Plan de
Recuperación,
Transformación y
Resiliencia

Finalizado el segundo ciclo de evaluación, la Red PES-NET impulsó el **tercer ciclo de evaluación** para el periodo 2021 – 2024, en la que **se incorporan novedades**

2016

EVADES I

- **LX Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales** del 13 de abril de 2015 **decidió trasladar a nivel nacional** la misma **metodología y cuestionarios** acordados por la **Unión Europea**
- **Autoevaluaciones y evaluaciones** de los SPE autonómicos (17) y SEPE Estatal

 **Resultados:** Informe de conclusiones y recomendaciones

PRIMER CICLO DE EVALUACIÓN EUROPEA

- **Evaluación Europea al SNE**

 **Resultados:** Informe resumen del SNE y recomendaciones



ELABORACION DE LA AGENDA DE CAMBIO (2017) DEL SNE

2018

EVADES II (Evaluación + Benchlearning)

- **Autoevaluaciones y evaluaciones** de los SPE autonómicos (17) y SEPE Estatal
- **Inclusión de la Agenda de Cambio – Factor H** en los cuestionarios de evaluación
- **Foco en los cambios y reformas respecto al primer ciclo**

 **Resultados:** Informe de conclusiones y recomendaciones

SEGUNDO CICLO DE EVALUACIÓN EUROPEA

- **Evaluación Europea al SNE en septiembre de 2017 sobre los cambios o reformas realizadas**



Resultados: Informe resumen del SNE y recomendaciones.

2021

EVADES III (Evaluación + Benchlearning + Evaluaciones intermedias)

- **Autoevaluaciones y evaluaciones** de los SPE autonómicos (17), SEPE y Ceuta y Melilla
- **Inclusión del Factor I: Gestión de la crisis**
- **Foco en los cambios**
- **Inclusión en el impacto de la Covid-19 y en la implementación en las oficinas de empleo**

 **Resultados previstos:** Informe de conclusiones y recomendaciones

TERCER CICLO DE EVALUACIÓN EUROPEA

- **Evaluación Europea al SNE del 13 al 17 de Junio (presencial u online)**



Resultados previstos: Informe resumen del SNE y recomendaciones

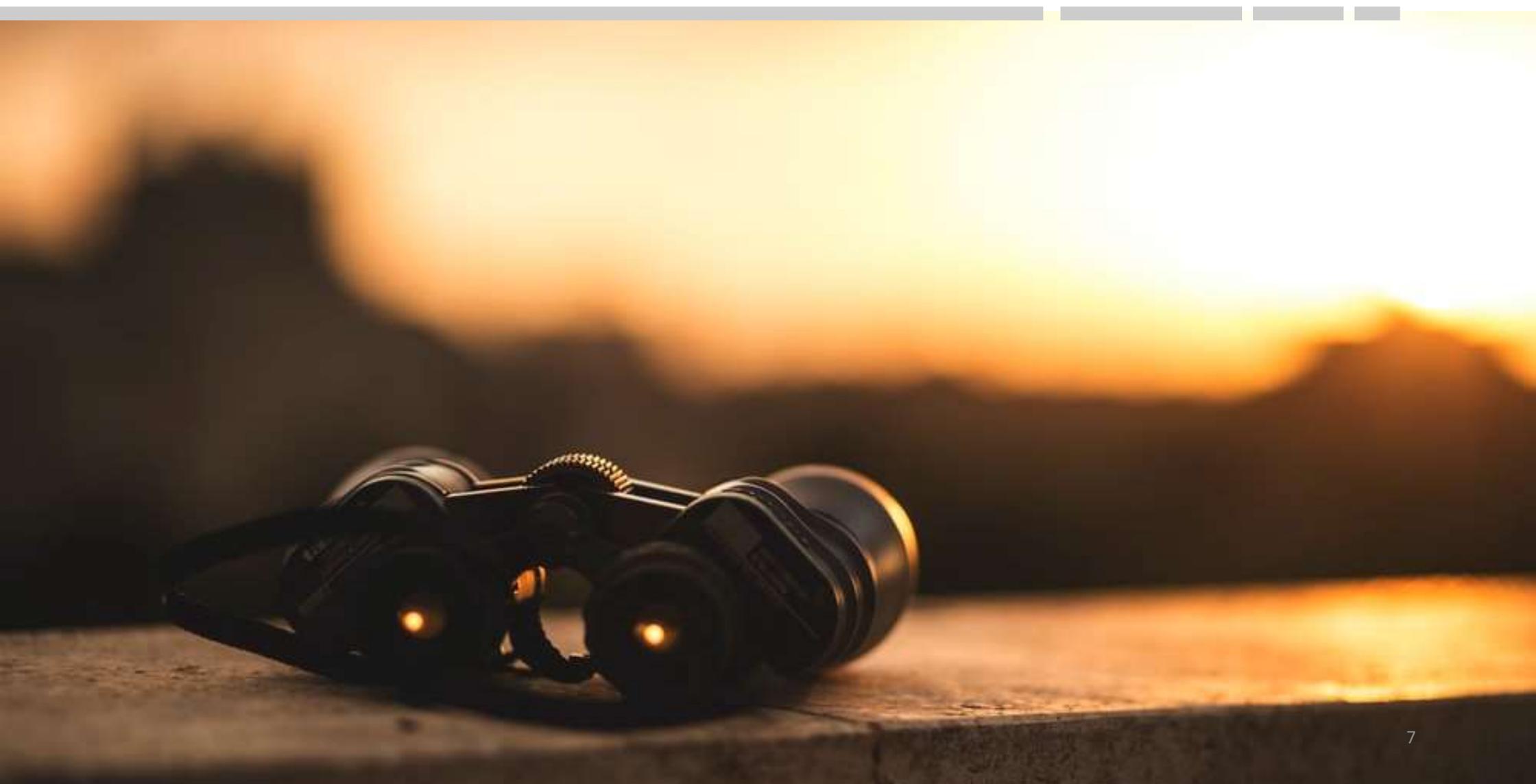


ELABORACION DE LA AGENDA DE CAMBIO DE CADA SPE Y DEL SNE



Evaluaciones intermedias en 2023

02 Objetivos



02. Objetivos

A continuación, se indican los **objetivos del proyecto**

Objetivo general

Realizar la **Tercera Evaluación del programa EVADES** para cada una de las 17 Comunidades Autónomas y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), identificando la **evolución de su desempeño durante el periodo 2018 - 2021**

Objetivos específicos



Trasladar el Modelo de Evaluación Europeo al Sistema Nacional de Empleo (SNE)



Generar información agregada de los diferentes servicios de ocupación y homogeneizarla, con la finalidad de poder comparar el desempeño



Elaborar **recomendaciones de mejora específicas** para el SEPE y el SNE

03 Metodología



03. Metodología

Para llevar a cabo el proyecto se ha definido una **metodología de trabajo** que garantiza la visión holística de la realidad de los **SPE y del SNE** y que permite ver la **evolución de los servicios respecto a 2018**

Metodología de trabajo



03. Metodología

La evaluación se realiza mediante un **cuestionario** que analiza **31 agentes facilitadores** que se agrupan en **8 factores** diferentes en función de su **naturaleza**

FACTOR A

Gestión estratégica del desempeño

AGENTES FACILITADORES

A1 A2 A3
A4

FACTOR B

Diseño de los procesos operativos

AGENTES FACILITADORES

B1 B2 B3
B4

FACTOR C

Activación sostenible y gestión de las transiciones

AGENTES FACILITADORES

C1 C2 C3
C4 C5 C6

FACTOR D

Relaciones con los empleadores

AGENTES FACILITADORES

D1 D2 D3

FACTOR E

Diseño basado en datos e implantación de los servicios del SPE

AGENTES FACILITADORES

E1 E2 E3
E4

FACTOR F

Gestión de las colaboraciones y de los colaboradores implicados

AGENTES FACILITADORES

F1 F2 F3
F4 F5

FACTOR G

Asignación de los recursos SPE

AGENTES FACILITADORES

G1 G2

FACTOR I

Gestión de la Crisis

AGENTES FACILITADORES

I1 I2 I3

04 Resultados de la evaluación



04. Resultados evaluación – Detalle

FACTOR A

GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL DESEMPEÑO

EVADES II

4

EVADES III

5



DETALLE DE LA EVALUACIÓN

- Cuenta con **una sólida gestión estratégica del desempeño** que se articula con base en los siguientes elementos clave: **El marco estratégico del SNE; El marco estratégico regional**, a través de tres planes: El Plan Estratégico del Organismo (2019-2023), Plan de Empleo (2021-2024) y el Plan de Evaluación del Organismo.
- En dichos marcos cuenta con **unos objetivos específicos** en los que se concreta dicha estrategia que, en muchos casos, **se convierten en indicadores** con los que poder hacer un adecuado **seguimiento** de los avances en la planificación estratégica, en especial en el caso del Plan PAES.
- En lo que respecta a la **utilización de los resultados de la gestión estratégica**, el SNE-NL hace **un uso extensivo** de la información relativa al grado de cumplimiento de los resultados y adapta sus actividades y propuesta de valor en función de dichos indicadores.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES

- Establecer un **mecanismo, herramienta o procedimiento institucionalizado para recabar aportaciones y promover la participación de la organización**, en especial de las oficinas de empleo, en los distintos procesos de planificación estratégica, y concretamente en lo referente a la Estrategia de PAES y el PAPE.
- Impulsar un **modelo de fijación de objetivos** de oficinas de empleo, como un mecanismo de ranking/comparativa de resultados y logros de las distintas oficinas de empleo.
- Establecer un **mecanismo protocolizado de comunicación** a todos los niveles de la organización de la gestión del desempeño extremo a extremo.
- Potenciar el trabajo colaborativo entre las diferentes áreas de la organización** para romper con la dinámica de trabajo por silos y fomentar la creación de sinergias y compartición de buenas prácticas.
- Protocolizar mecanismos de análisis externo** como soporte a la definición de los planes y objetivos estratégicos.

EVOLUCIÓN RESPECTO EL SEGUNDO CICLO EVADES



AGENTES FACILITADORES

A1 – Establecimiento de los fundamentos de la gestión del desempeño mediante la determinación de objetivos



A2 – Conversión de los objetivos específicos en indicadores (clave) del desempeño y medición



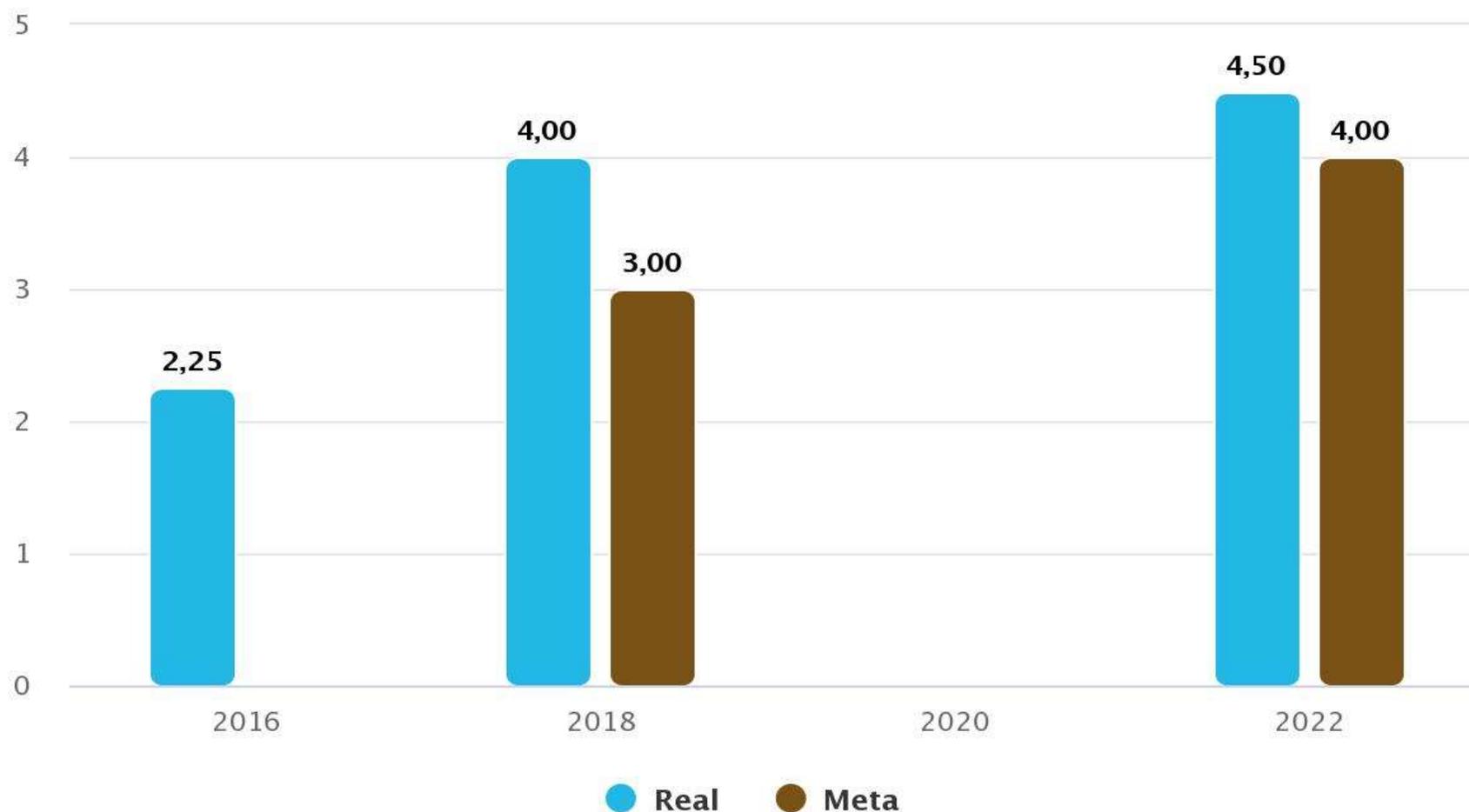
A3 - Seguimiento de la gestión del desempeño



A4 - Utilización de los resultados de la gestión del desempeño.



Puntuación media de Factor A - Gestión Estratégica



DETALLE DE LA EVALUACIÓN

- Se ha avanzado notablemente en la **definición y normalización de procesos y procedimientos**.
- **Existe un mapa de procesos y procedimientos** que se actualiza anualmente.
- Se observa una **sistemática de revisión de procedimientos para su mejora**.
- Los procesos y procedimientos definidos se **implantan a través de las unidades gestoras de los programas con sistemas de información y TICs**. Esto se refleja en la incorporación de nuevos procesos y procedimientos a aplicaciones ya existentes y nuevos.
- La **calidad se contempla como un elemento facilitador asociado a la evaluación**. Así, se observa la gestión de la calidad a través de la **creación y puesta en marcha de un sistema de evaluación y mejora propio para el SNE-NL**, siendo los objetivos: (1) crear los elementos del sistema de evaluación; (2) aumentar el número de evaluaciones; y (3) mejorar la calidad de estas a través de los informes de evaluabilidad.
- **Importante avance en el ámbito de la gestión de canales y la combinación de servicios**. Se está trabajando en la mejora de la atención de primer nivel, se ha impulsado la digitalización a través de proyectos y se han ampliado las acciones de comunicación a través de distintos canales.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES

- Avanzar en la **definición de la estrategia de canales** del SNE-NL, aterrizando el diseño del nuevo modelo de atención omnicanal y desplegando su implementación. En este contexto, será fundamental definir de manera clara los procesos asociados a la nueva estrategia y disponer de indicadores que permitan medir su despliegue.
- **Continuar con el análisis, normalización y documentación de los distintos procesos** incluidos en el Mapa de Procesos.
- Realizar **proyectos de optimización de procesos orientados a la simplificación administrativa** y a la mejora de la administración electrónica.
- Establecer un **modelo de gobernanza del plan de sistemas** existente, con el objetivo de mejorar su visibilidad a través de la identificación de las personas participantes y el establecimiento de criterios de priorización específicos.
- Adopción de un **sistema de gestión de calidad** que permita a la organización analizar regularmente sus procesos y resultados de gestión.

EVOLUCIÓN RESPECTO EL SEGUNDO CICLO EVADES



AGENTES FACILITADORES

B1 – Definición y normalización de procesos



B2 – Implantación de una estructura de apoyo



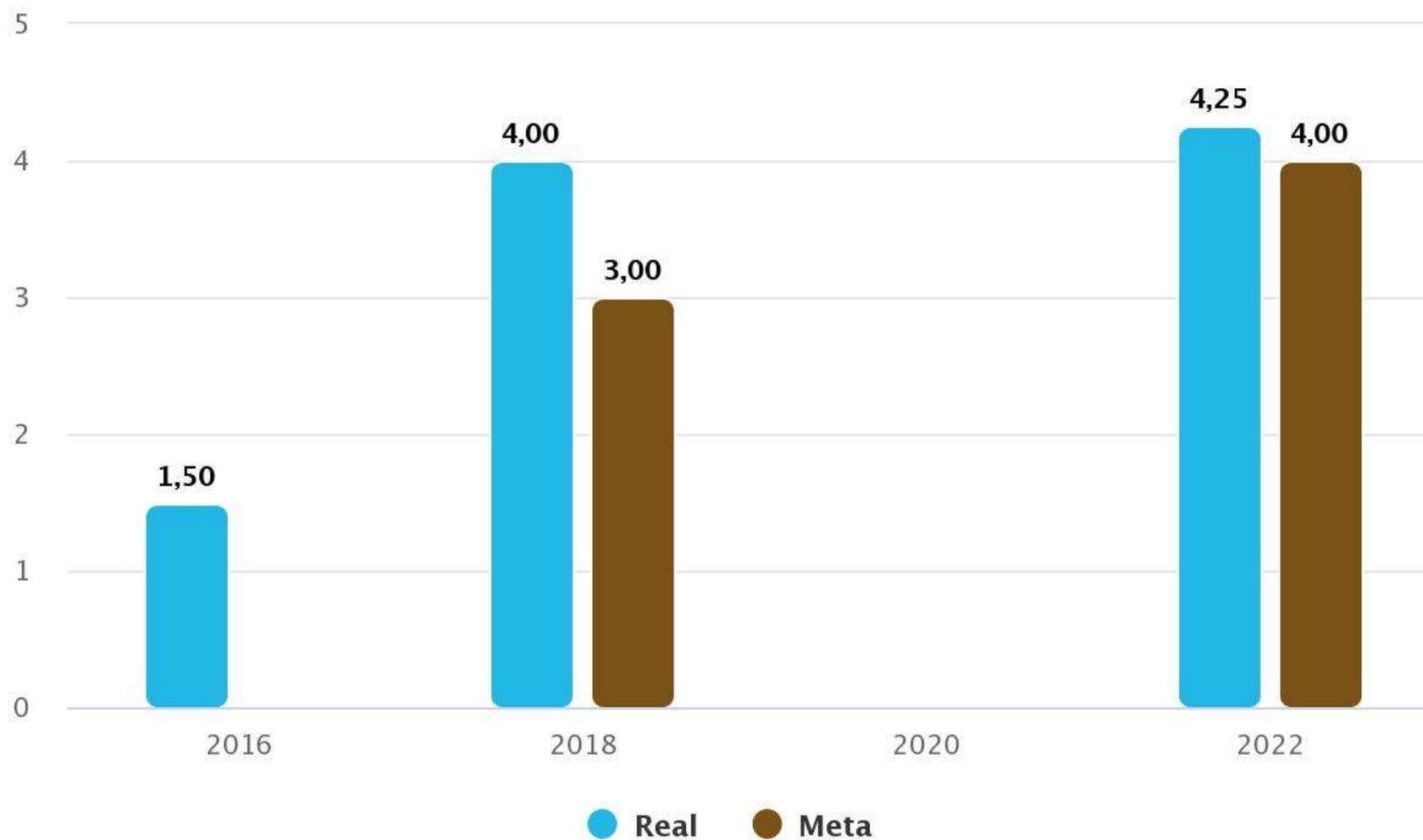
B3 – Gestión de la calidad



B4 – Gestión de canales y combinación de servicios



Puntuación media de Factor B - Procesos operativos





DETALLE DE LA EVALUACIÓN

- La **evaluación de perfiles holística**, se ha incorporado la herramienta de perfilado SENDA, se ha extendido la escala de empleabilidad a todas las agencias de empleo y entidades colaboradoras y se ha apostado por Orientasare.
- En cuanto a la **segmentación**, se ha implantado la herramienta de triaje en todas las agencias de empleo y se ha impartido formación sobre la misma a los profesionales.
- Respecto al **plan individual de actuación y medidas de Políticas Activas de Empleo**, se ha realizado un cambio sustancial con la homogeneización del proceso para garantizar que todos los actores sigan los mismos pasos durante el proceso de orientación.
- En cuanto a **Garantía Juvenil**, se destaca: la participación del SNE-NL con el Departamento de Juventud de Gobierno de Navarra, la disposición de personal específico para atención a jóvenes, y la existencia de espacios de colaboración y proyectos innovadores como Giltza.
- Las personas **desempleadas de larga duración** son las inscritas por más de 280 días, no 360.
- En lo relativo a la implantación de una **estrategia de servicios y de activación**, se está avanzando en la mejora de la prestación de servicios.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES

- **Revisar las acciones, programas y servicios destinados a desempleados de larga duración incorporando los criterios y sugerencias de la Recomendación del Consejo de Europa de febrero de 2016** sobre la integración de los desempleados de larga duración en el mercado laboral.
- Avanzar hacia un **modelo de perfilado holístico y de segmentación orientado al mercado** (competencias) y desarrollar mecanismos-protocolos específicos para la vinculación efectiva entre los procesos de orientación e intermediación.
- Hacer de la **segmentación una herramienta real de distribución de cargas de trabajo**.
- Definir una **estrategia de posicionamiento** de marca con los ciudadanos.
- Incidir en la **utilización de las herramientas de gestión del conocimiento** de la organización.
- Se recomienda establecer algún tipo de **sistema de monitorización** para permitir la identificación de oportunidades de mejora en estas aplicaciones.

EVOLUCIÓN RESPECTO EL SEGUNDO CICLO EVADES

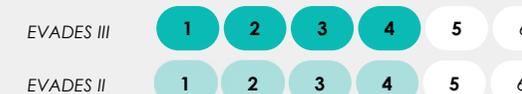


AGENTES FACILITADORES

C1 – Evaluación de perfiles holística



C2 – Segmentación



C3 – Plan individual de actuación y medidas de PAE



C4 – Intervención temprana para evitar el desempleo e implantación de la Garantía Juvenil



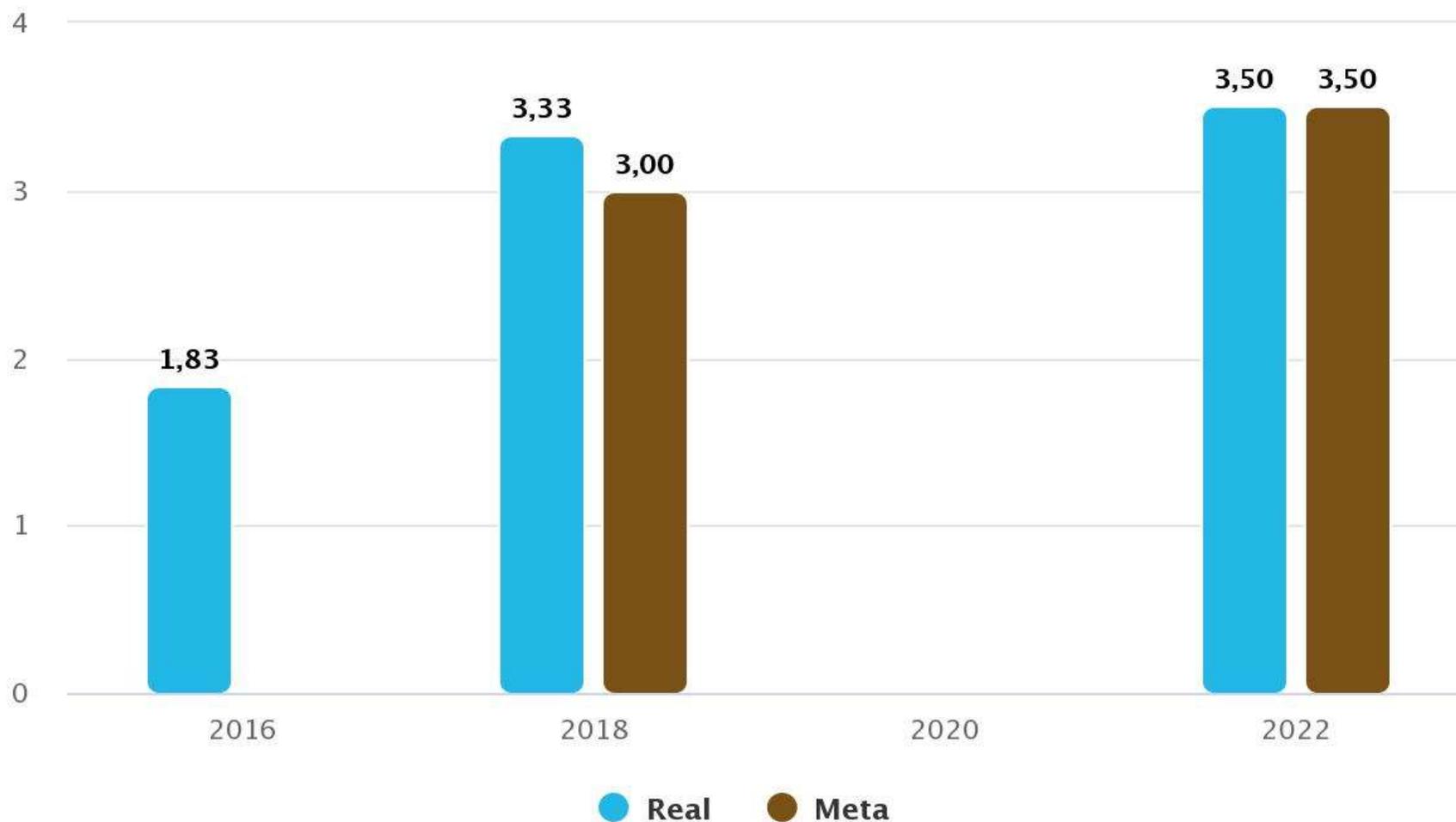
C5 – Interv. Temprana para reducir la duración del desemp. E implantación de recomen. Larga duración



C6 – Implantación de una estrategia de servicios y activ.



Puntuación media de Factor C - Activación y transiciones



04. Resultados evaluación – Detalle

FACTOR D

RELACIONES CON LOS EMPLEADORES

EVADES II

4

EVADES III

5



DETALLE DE LA EVALUACIÓN

- La prestación de servicios a empresas (o empleadores) dentro del SNE-NL se desarrolla a través de la **Agencia de servicios a empresas y emprendimiento** (en Iturrondo). Se han llevado a cabo las siguientes acciones: reforzar el servicio de prospección con nuevos prospectores y ajustando las dedicaciones de los orientadores; y, en el servicio de intermediación, la Agencia de Empresas, contabiliza mensualmente las ofertas captadas y el resultado de la gestión de la oferta.
- Se está trabajando actualmente en una nueva **plataforma de intermediación**.
- Existe un procedimiento común y transparente de gestión de ofertas de empleo y otro específico para ciertas convocatorias de ayudas directas a la contratación, **en lo referente a ajuste de vacantes y demandantes de empleo**.
- En términos de **seguimiento de la relación con los empleadores**, cabe destacar que se realizan periódicamente encuestas a las empresas usuarias de los servicios del SNE-NL y se revisan buscando acciones de mejora.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES

- Elaborar una Estrategia para el desarrollo de servicios a empleadores**, en el que se establezcan objetivos, directrices y mecanismos para la mejora de servicios clave.
- Profundizar en la definición de la **estrategia para PYMES**, por ejemplo, especializando a parte de los trabajadores del área de empresas.
- Definir una **estrategia de posicionamiento de marca** específica para las empresas de Navarra.
- Poner en marcha de un **Programa de Formación para personal dedicado a prestar servicios a empleadores** al objeto de potenciar las competencias y habilidades idóneas para potenciar su labor en el servicio a empresas.
- Evaluar la puesta en marcha de la Plataforma de Intermediación** (actualmente en desarrollo), de tal manera que se establezca un sistema de mejora continua que permita identificar fortalezas y debilidades, y seguir evolucionándola en consecuencia para maximizar su utilidad para la organización y los empleadores.

AGENTES FACILITADORES

D1 – Estrategia y gestión de los empleadores

EVADES III 1 2 3 4 5 6

EVADES II 1 2 3 4 5 6

D2 – Unidad especializada en servicios para empleadores

EVADES III 1 2 3 4 5 6

EVADES II 1 2 3 4 5 6

D3 – Ajuste de vacantes y demandantes de empleo

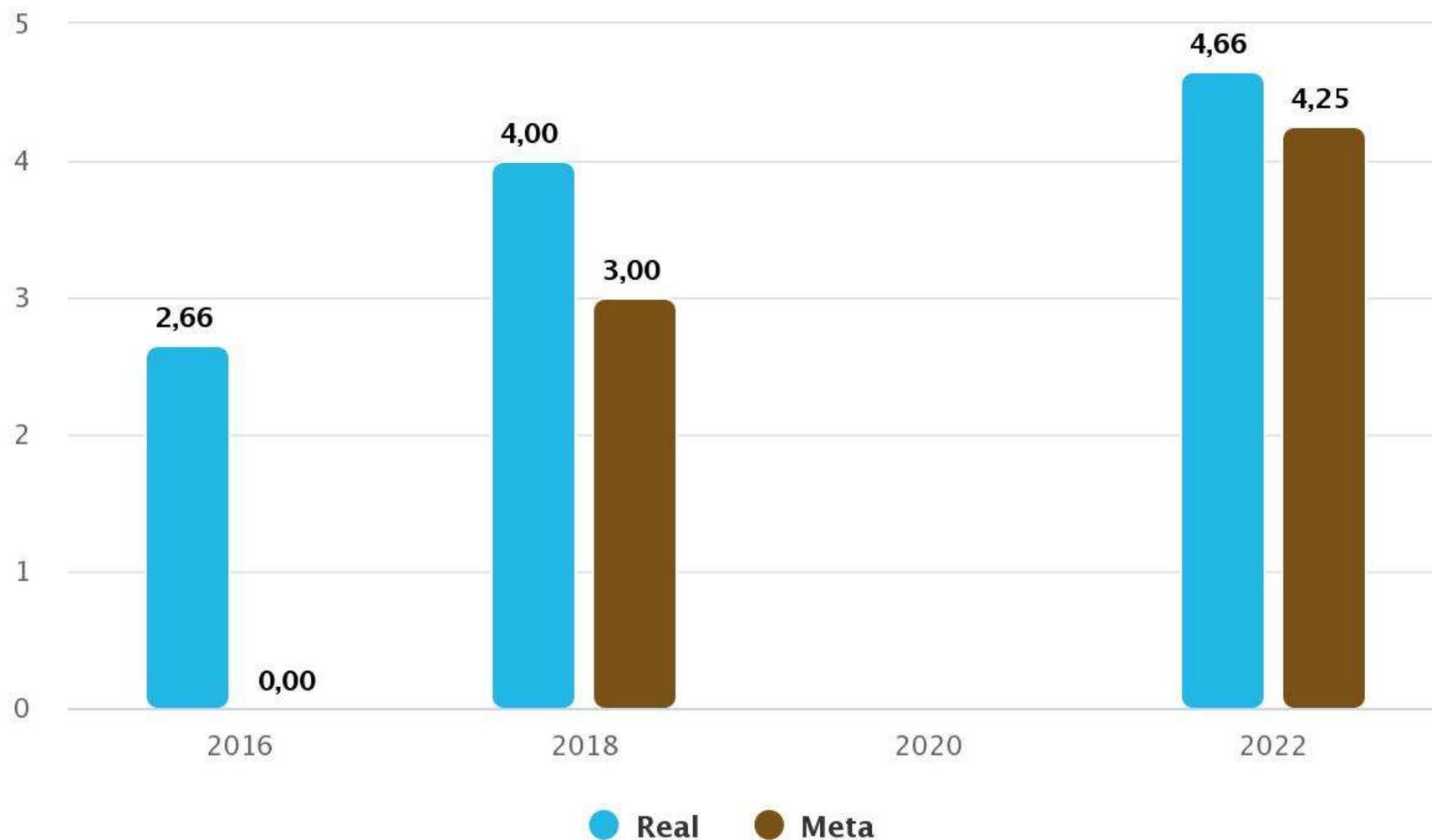
EVADES III 1 2 3 4 5 6

EVADES II 1 2 3 4 5 6

EVOLUCIÓN RESPECTO EL SEGUNDO CICLO EVADES



Puntuación media Factor D - Relaciones con empleadores





DETALLE DE LA EVALUACIÓN

- Respecto a las **evaluaciones ex ante y ex post** se han actualizado las guías de evaluación y se ha constituido un Sistema de Evaluación propio. La documentación se encuentra disponible tanto en la web como en la Intranet. Para la realización de las evaluaciones ex ante, se dispone de un Cuaderno de Evaluabilidad, que ayuda a preparar el diseño de las evaluaciones, y se ha incorporado en el Plan de Formación del organismo un módulo de Evaluación y Mejora.
- La detección de necesidades que deriva en el desarrollo de **proyectos piloto** se realiza fundamentalmente a través de estudios realizados por el Observatorio de la Realidad Social o el propio SNE-NL. Una vez definidos, es el servicio de Comunicación quien presenta el proyecto piloto.
- Destacar que se ha impartido formación en **metodologías innovadoras** de gestión de proyectos al personal técnico de Activación y Orientación, importante para los proyectos piloto como ERSISI, FORLAN o Giltza.
- Para la **comunicación de los resultados de las evaluaciones** se han reforzado los canales internos y los externos.
- La **gestión de los cambios y de la innovación** se contempla como parte del ciclo de mejora continua. Se han creado equipos de trabajo para mejorar la innovación interna y formación de gestión de proyectos.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES

- Realización de un diagnóstico de necesidades de información y datos** de las unidades al objeto de definir una **Estrategia del Dato**, para poner en marcha acciones concretas y herramientas (Big Data, Analytics, etc.) para promover la toma de decisiones basadas en datos.
- Interiorizar la práctica de la **comunicación de los resultados de las evaluaciones** como una herramienta para la transparencia, buen gobierno y mejora continua, y contar con un protocolo específico al respecto que marque hitos, tiempos, responsables, formatos de la comunicación, selección de audiencias interesadas, etc.
- Formalizar un Grupo de Trabajo de Innovación** en el marco del SNE-NL, con presencia de personal de los distintos servicios y de las Oficinas de Empleo. Con la periodicidad que se establezca, se sugiere la realización de sesiones de trabajo para identificar retos y proponer posibles soluciones que pudieran concretarse en proyectos piloto a desarrollar.

EVOLUCIÓN RESPECTO EL SEGUNDO CICLO EVADES



AGENTES FACILITADORES

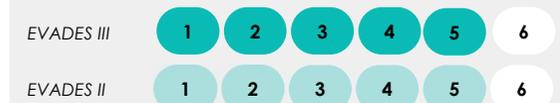
E1 – Evaluaciones ex ante y ex post



E2 – Proyectos piloto



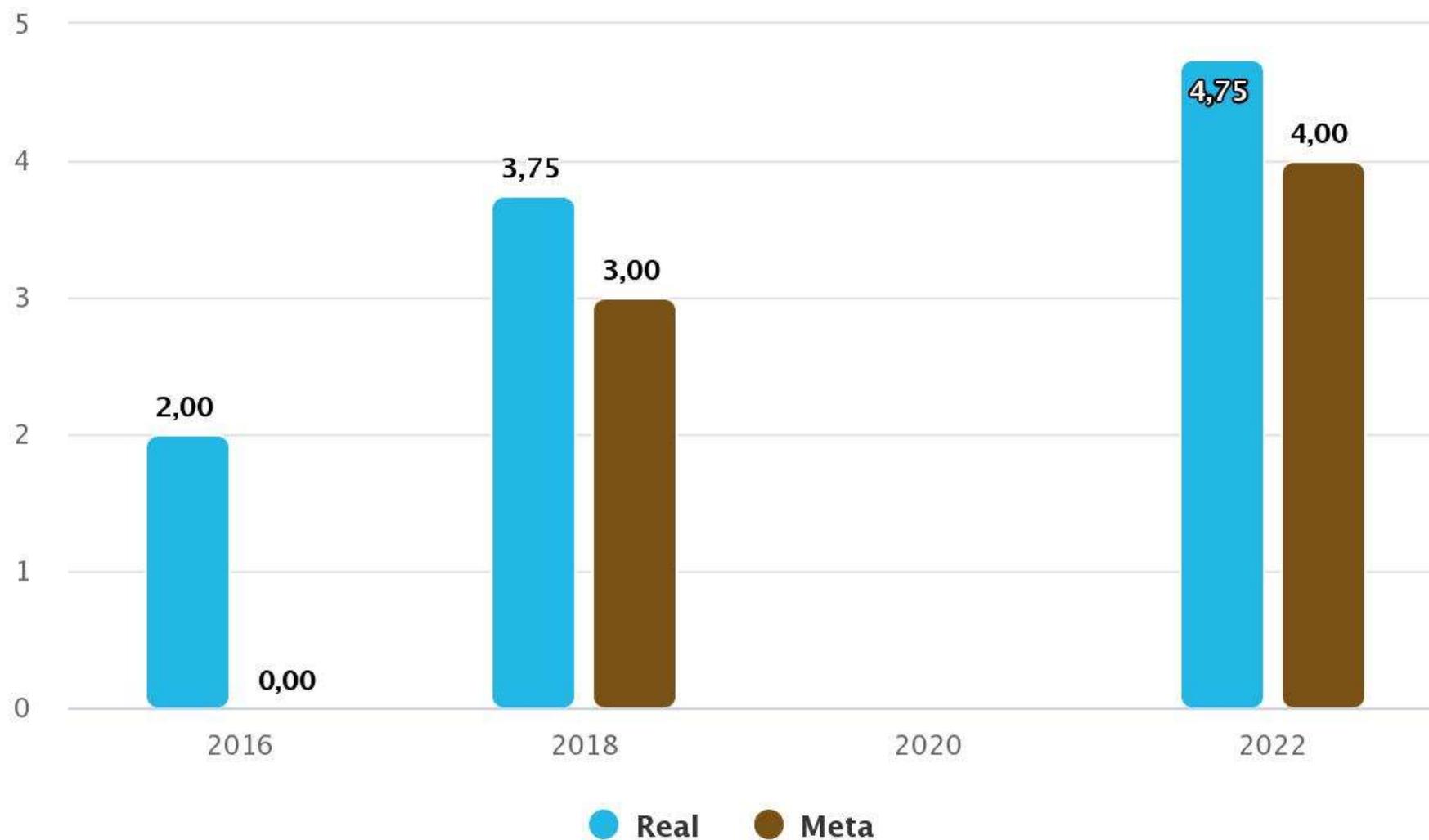
E3 – Comunicación de los resultados de la evaluación



E4 – Gestión de los cambios y de la innovación



Puntuación media Factor E - Datos e implantación servicios



DETALLE DE LA EVALUACIÓN

- La **identificación de implicados relevantes** se recoge en el Plan de PAES, donde se define un área de intervención específica dirigida a promover la coordinación de las políticas activas de empleo con otros planes y agentes. Así, en el año 2021 se comenzó a elaborar un mapa relacional del SNE-NL para disponer de una imagen de la totalidad de agentes con los que se interacciona.
- Las **colaboraciones más estratégicas** para el organismo se encuentran previstas en el Plan de PAES. Igualmente, la herramienta del mapa relacional permitirá realizar el seguimiento de las colaboraciones suscritas.
- En el Plan de Evaluación (2021-2023) se configura un modelo organizativo para el sistema que incluye los roles a cumplir por las entidades involucradas en cuanto a la **colaboración con las autoridades supervisoras**.
- Respecto a la **gestión de la colaboración** con los colaboradores sociales, en 2021 se ha trabajado con la Confederación Empresarial de Navarra, se han puesto en marcha las "escuelas aprendices" y se ha intensificado la prospección para lograr captar ofertas de trabajo.
- En lo relativo a la **gestión de la colaboración con los proveedores de servicios**, se está avanzando en la contratación de los servicios de empleo previstos por la Cartera Común de Servicios del SNE.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES

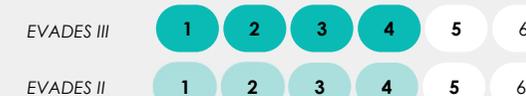
- Continuar con el desarrollo de la **Estrategia de Alianzas** para el desarrollo de los servicios de empleo, analizando y estableciendo qué colaboraciones son necesarias desde la perspectiva de capacidad y recursos, competencias y capacidad de respuesta de las partes. Junto con una metodología de seguimiento.
- **Convertir a las Entidades Locales en verdaderas partes implicadas y colaboradores en la prestación de servicios de activación.**
- Creación de un **área específica para la gestión del empleo juvenil** que facilita la intervención transversal y coordinada en la implantación de la Garantía Juvenil.
- Formalizar una **red de colaboración con otros SPE (COE)**.
- Establecer un **modelo de seguimiento de la colaboración con las autoridades supervisoras**.
- Definir un **procedimiento global para el establecimiento de colaboraciones**.
- Incluir **indicadores de calidad** de servicio en las licitaciones con los proveedores de servicios.
- Crear la figura del **gestor de colaboraciones**.

EVOLUCIÓN RESPECTO EL SEGUNDO CICLO EVADES



AGENTES FACILITADORES

F1 – Identificación y estructuración de los implicados relevantes



F2 – Establecimiento de colaboraciones



F3 – Gestión de la colaboración con autorid. supervisoras



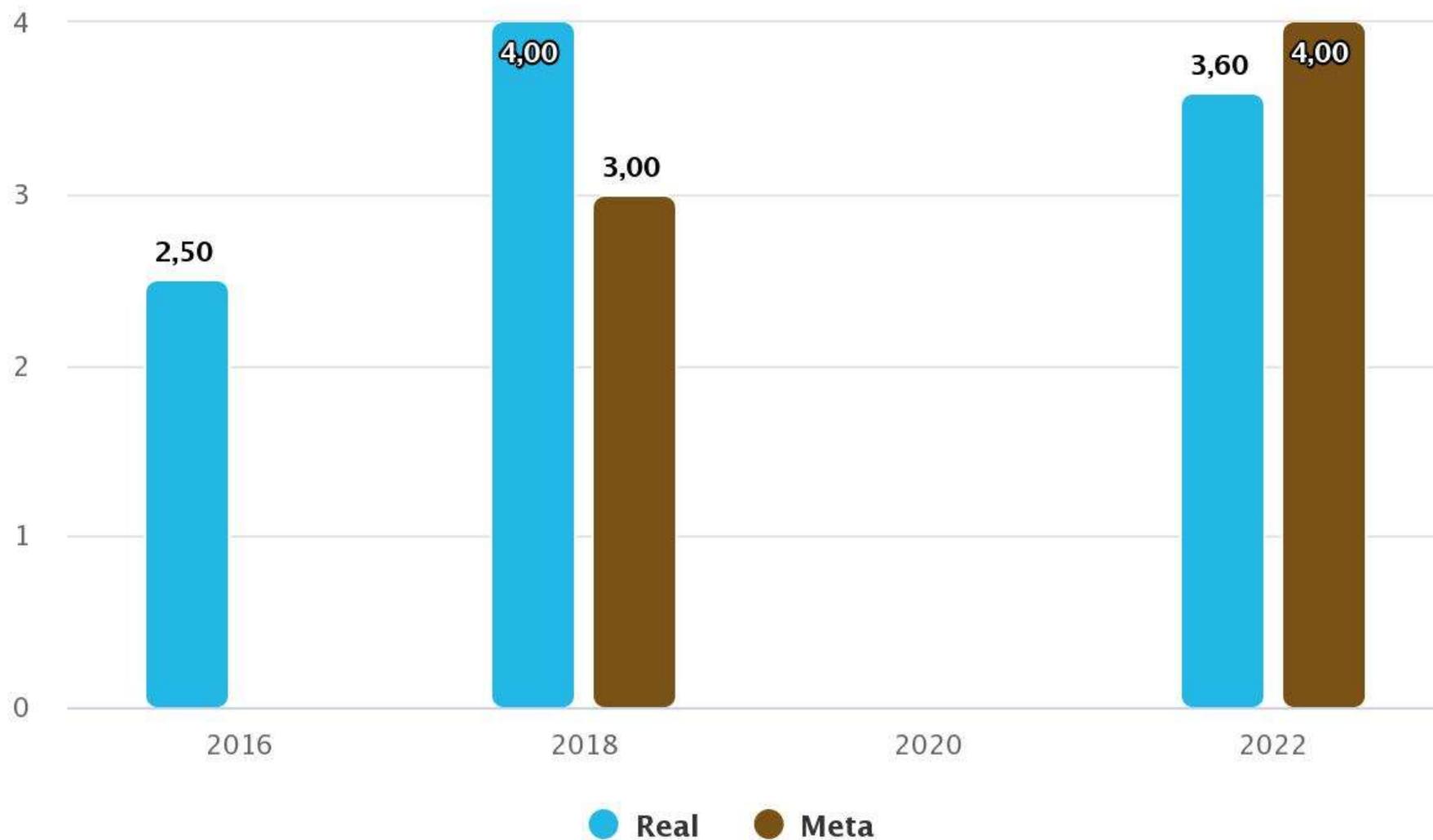
F4 – Gestión de la colaboración con los colaboradores sociales



F5 – Gestión de la colaboración con los prov. De servicios



Puntuación media de Factor F - Colaboraciones





DETALLE DE LA EVALUACIÓN

- En cuanto a la **gestión de los recursos humanos**, cabe indicar que, debido al cambio de modelo de atención a los usuarios y al cambio de estructura, se ha tenido que hacer una consolidación de la plantilla, contemplado en los Planes de Personal. En el 2021, se aprobó la creación de 19 plazas estructurales de personal técnico y administrativo para la gestión de diversos programas financiados con fondos europeos y sectoriales.

En el año 2022 ante la futura creación de un Centro de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo en Navarra financiado con fondos europeos está previsto analizar las necesidades de personal de este Centro y solicitar a la DG de Función Pública su creación y cobertura.

- Respecto a la **asignación y gestión de los recursos presupuestarios**, se ha realizado una planificación económica del Plan de PAES estableciendo un coste por objetivos y áreas de intervención. Además, contempla unos indicadores de seguimiento económico construyendo un cuadro de mando.

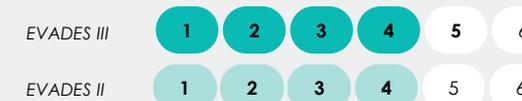
Se ha avanzado en la digitalización de los procesos económicos. La documentación de la gestión presupuestaria se encuentra digitalizada en su práctica totalidad.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES

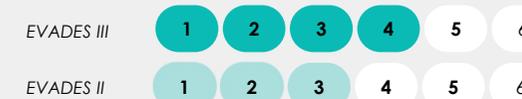
- Definir una **estrategia de recursos humanos**.
- Promover la **formación continua de los profesionales**, estableciendo análisis periódicos de las competencias.
- Realizar un **estudio de la experiencia del empleado** para identificar áreas de mejora internas.
- Establecer un **sistema de asignación de los recursos** (personal y equipamiento) flexible.
- Evaluar la viabilidad de elaborar un **plan de gestión del cambio cultural**.
- Crear un mecanismo que **facilite el feedback continuo** y contemple la evaluación 360° en todos los niveles.
- Incrementar la **vinculación de la planificación estratégica del SNE-NL con la planificación presupuestaria**.
- Incorporar la **visión y necesidades de las Oficinas de Empleo en la elaboración de los presupuestos**
- Establecer un **sistema de evaluación para comprobar que la imputación presupuestaria de los fondos MRR a los gastos presupuestarios afectos se realiza correctamente**.

AGENTES FACILITADORES

G1 – Gestión de los recursos humanos



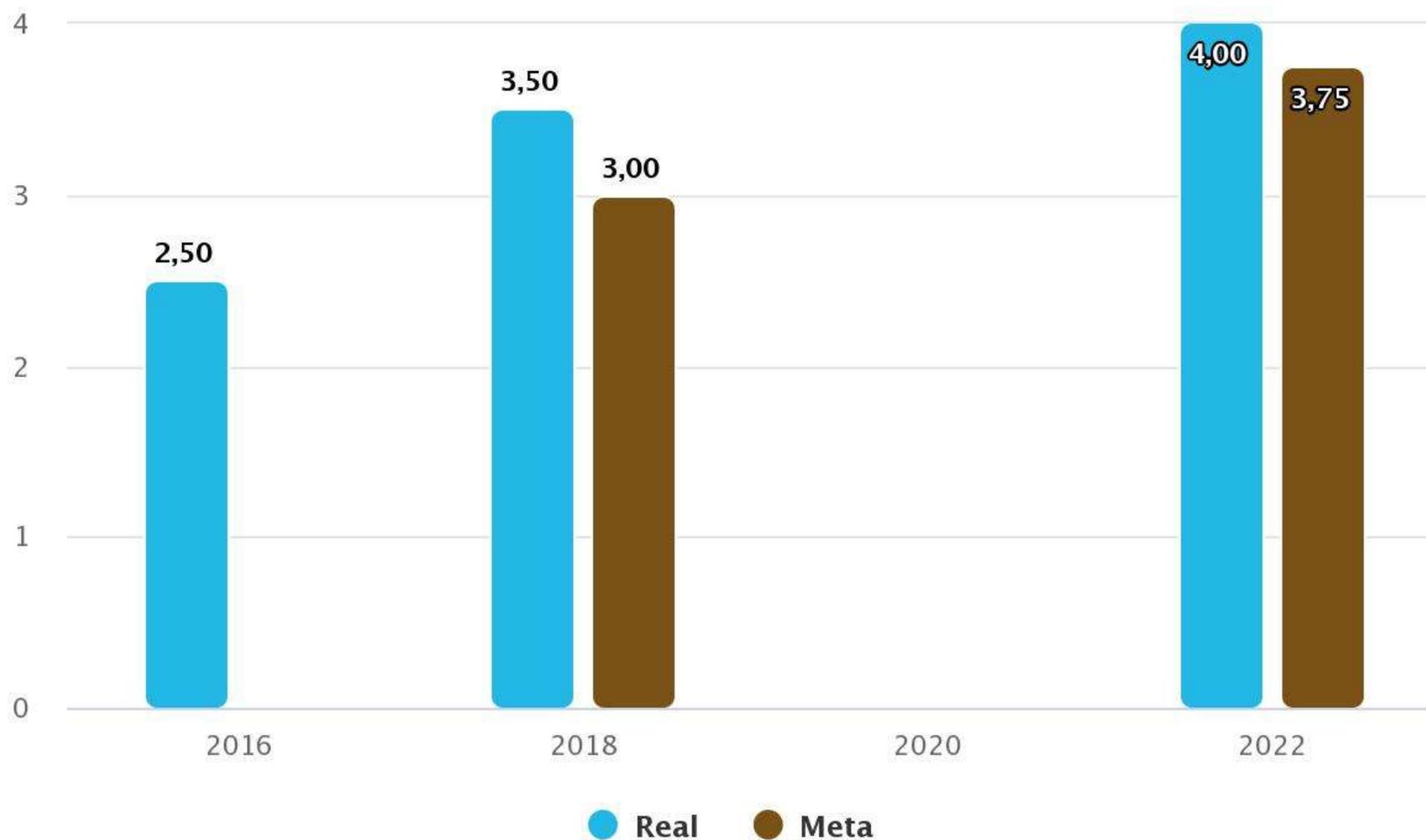
G2 – Asignación y gestión de los recursos presupuestarios



EVOLUCIÓN RESPECTO EL SEGUNDO CICLO EVADES



Puntuación media de Factor G - Recursos



Evades: comparativa ciclos de evaluación



04. Resultados evaluación – Detalle

FACTOR I

GESTIÓN DE LA CRISIS

EVADES III

3

I1 - Resiliencia organizativa

I2 - Reacción ante una situación de emergencia

I3 - Comunicación, información y capacitación para una cultura de tolerancia al error



DETALLE DE LA EVALUACIÓN

- Se señala la planificación del organismo comenzó tras la aprobación del Estado de alarma y se centró en dos ámbitos: la atención a la ciudadanía y a las empresas, y la reorganización del personal.
- Asimismo, se señalan como ejemplos de resiliencia organizativa los procedimientos implantados en materia de gestión de brechas de seguridad.

- Destacan la actualización del diagnóstico de situación que dio lugar al Plan de Choque de mayo de 2020. Las medidas reflejadas en el Plan se incluyeron posteriormente en el Plan Reactivar Navarra aprobado en agosto de 2020.
- La monitorización exhaustiva realizada en el proceso de reapertura de las Agencias de Empleo.

- La implantación del teletrabajo se identifica como un revulsivo en la forma de trabajar y comunicarse en el organismo. A nivel interno, destacan dos grupos de trabajo vinculados con esta nueva cultura: el grupo para la mejora del gestor del conocimiento y el grupo focalizado en la revisión del modelo de atención.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES DE LA EVOLUCIÓN

- Establecer una estrategia específica de gestión de crisis en el SNE-NL que se adapte e integre fácilmente a un entorno cambiante.
- Definir un protocolo de análisis de riesgos que mapee los riesgos.
- Elaborar un plan de mitigación de riesgos en relación con el análisis realizado previamente.
- Crear una red de intercambio de experiencias y errores (COE).
- Mejorar la comunicación interna para que incluya una línea respecto a la concienciación sobre el riesgo en la plantilla.
- Implantar un programa de liderazgo que incluya formaciones y comunicaciones encaminadas al establecimiento de un liderazgo eficaz y capacitado.
- Diseñar un plan de evaluación sobre la eficacia de las medidas puestas en marcha durante una crisis.
- Establecer un Comité de Crisis permanente.



NTT DATA

