

LABORA

Servei Valencià d'Ocupació i Formació

PLA ESTRATÈGIC D'INNOVACIÓ ORGANITZATIVA

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ

2. SITUACIÓ DE PARTIDA
 - 2.1. ELS RECURSOS HUMANS DE LABORA
 - 2.2. LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE LABORA
 - 2.3. L'ORGANITZACIÓ I COORDINACIÓ EN LABORA

3. IDEES DE FORÇA DEL PLAN

4. ENFOCAMENT I OBJECTIUS
 - 4.1. ENFOCAMENT
 - 4.2. OBJECTIUS CENTRALS
 - 4.3. OBJECTIUS ESPECÍFICS

5. LÍNIES D'ACTUACIÓ

6. PERSONES DESTINATÀRIES

7. AGENTS PARTICIPANTS I COL·LABORADORS

8. SISTEMA DE SEGUIMENT I CONTROL
 - 8.1. INDICADORS D'AVUACIÓ
 - 8.2. SEGUIMENT

1. PRESENTACIÓ

Des de l'entrada del nou equip de govern en 2015 les persones responsables de l'ara LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació han pretés la transformació d'aquest servei públic per a aconseguir que mire a nous espais i serveis de treball innovadors, assumint que aquests van lligats a una gestió col·laborativa i que defensen el valor de l'humà a través d'una política clara de cures tant a nivell intern del seu personal, com a extern cap a les persones usuàries i, en global, cap a l'entorn en què es troba.

Fruit d'aquesta pretensió es va realitzar un procés participatiu per a l'elaboració d'una nova imatge, així com noves iniciatives que aconseguiren fer de l'antic SERVEF un servei obert, pròxim i modern, superant el model tradicional i obrint noves vies de construcció col·lectiva. D'aquesta manera s'arriba a la conclusió que el treball col·laboratiu és una capa més que cal incorporar a les diferents visions del sistema. I que s'ha de fomentar la participació i els espais de comunicació i de construcció col·lectiva en la institució.

Arran de l'avaluació dels resultats del procés es va marcar la necessitat de realitzar procediments de cerca de la innovació organitzacional mitjançant la participació tant interna com externa, així com de fomentar canals de comunicació en múltiples formats, tant per al personal propi com per a les persones interessades, amb un adequat funcionament bidireccional que facilite l'intercanvi d'informació i l'adequada difusió dels serveis oferits.

Igualment, es pretén la modernització de l'organització aspirant a la millora de la seua flexibilitat i eficiència tot això comptant amb una òptima gestió dels recursos humans, racionalitzant la relació de llocs de treball i la classificació en els diferents centres, i iniciant procediments d'homogeneïtzació i anivellament en els Espais Labora i els Centres Labora Formació.

D'igual manera l'organisme pretén establir una estratègia de benestar en l'organització que redunde en benefici de les persones que en ella treballen, augmentant el sentiment de pertinença, la millora reputacional, així com l'optimització del servei ofert a la ciutadania.

L'impuls a la tramitació electrònica i a la simplificació administrativa, així com la creació de Cercles de Millora i l'elaboració d'un Pla de Qualitat i excel·lència dels diferents departaments completen l'univers d'aquest pla estratègic d'innovació, participació i comunicació.



2. SITUACIÓ DE PARTIDA

2.1. ELS RECURSOS HUMANS DE LABORA

A data 31 de desembre de 2020, la Relació de Llocs de treball de LABORA estava formada per 1.658 llocs de treball, amb la següent distribució per grups de titulació:

A1	A1/A2	A2/B	A2	C1	C1/C2	C2	APF	Total
270	129	69	627	228	42	245	48	1.658

D'aquestes xifres es dedueix que el 6% dels llocs pertanyen als subgrups A1 i A2 de titulació, de perfil tècnic.

Quant a la distribució territorial de la plantilla, el 62% dels llocs s'adscriuen a la província de València, l'11% a la de Castelló i el 27% a la d'Alacant.

	A1	A1/A2	A2/B	A2	C1	C1/C2	C2	APF	Total
VALENCIA	190	79	45	369	148	26	143	24	1.024
CASTELLON	18	12	10	67	28	3	30	10	178
ALICANTE	62	38	14	191	52	13	72	14	456
Total	270	129	69	627	228	42	245	48	1.658

Per tipologia de centres, el 49% dels llocs de treball s'adscriuen als centres Espai Labora, l'18% als centres LABORA Formació i el 3% als serveis centrals i territorials.

	A1	A1/A2	A2/B	A2	C1	C1/C2	C2	APF	Total
Espai Labora	107	47	0	379	136	19	127	3	818
SS.CC. Y SS.	157	52	0	138	73	23	88	20	551
Labora Formac	6	30	69	110	19	0	30	25	289
Total	270	129	69	627	228	42	245	48	1.658

Del total de la plantilla de LABORA (1.658 llocs a data 31 de desembre de 2020), 426 són posats de caràcter temporal, la qual cosa representa el 25,69% de la *RPT de LABORA.

Al final de l'exercici, aproximadament el 81% dels llocs es trobaven ocupats.

Respecte a la gestió de la borsa d'ocupació específica de LABORA, des de l'any 2007 (en el qual es va iniciar la gestió) fins a finals de 2019 les persones a les quals s'ha ofert un lloc de treball són:

	Grup C2	Grup A2
Alacant	1.142	1.456
Castelló	577	885
València	1.636	1.891

D'altra banda, des de la seua creació, les borses d'ocupació temporal de personal expert docent, gestionades per la Subdirecció General de Formació per a l'Ocupació, han derivat finalment en contractes laborals temporals d'obra o servei que es tramiten pel Servei de Recursos Humans.

Finalitzat el procés de regularització del marc jurídic dels llocs, durant 2020 s'han realitzat les actuacions de coordinació amb la Direcció General de Funció Pública per a la creació de 69 llocs amb la denominació: Expert/a docent en formació professional per a l'ocupació, en el marc del programa temporal LABORA ET FORMA 2019-2022.

Seguidament s'ha procedit a la provisió mitjançant nomenament de 30 funcionaris interins del subgrup A2 o del B, expert/a docent de la Generalitat adscrit a LABORA.

D'altra banda, també s'ha procedit a la formalització de 3 contractes laborals temporals d'expert/a docent del subgrup A2 o del B, de la Generalitat adscrit a LABORA.

Per sexe, el 70% dels llocs estan ocupats per dones i el 30% per homes.

Per relació jurídica es classifiquen de la següent forma:

- 2 persones amb contracte laboral fix (0,15%)
- 638 persones funcionaris de carrera (46,67%)
- 720 persones funcionaris interins d'urgència (52,67%)
- 7 persones contractades laborals temporals (0,51%), dels quals 4 ocupen llocs d'estructura i 3 són experts docents.

Per edat, quasi el 90% de treballadors/as tenen més de 41 anys. En concret, els percentatges són:

- De 18 a 29 anys: 0,35%
- De 30 a 41 anys: 7,96%
- De 42 a 53 anys: 47,23%
- A partir de 54 anys: 44,46%

Quant a la despesa, d*urante l'exercici 2020 s'ha gestionat el pagament de nòmina d'un total de 1.423 perceptors/as, (alts càrrecs 2; personal funcionari 1415, personal laboral fix 2, laboral temporal 4); per un import total de 40.764.775,64 euros.

2.2. LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE LABORA

LABORA té com a missió oferir serveis públics gratuïts que faciliten a les persones l'accés, el manteniment i la millora de la ocupació en condicions d'igualtat; així com satisfer als ocupadors i ocupadores les seues necessitats d'ocupació, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

Aquests serveis públics se sustenten en tres pilars: l'orientació, la formació i el foment de l'ocupació.

2.3. L'ORGANITZACIÓ I COORDINACIÓ EN LABORA

El canvi de denominació de l'organisme va entrar en vigor l'1 de gener de 2019, d'acord amb l'article 106 de la *Llei 27/2018 de 27 de desembre de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera i d'Organització de la Generalitat*, que modifica el punt 1 del capítol I, de la *Llei 3/2000, de 17 d'abril, per la qual es crea el Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF)*, substituïnt-se per LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, com a organisme autònom de naturalesa administrativa de la Generalitat.

A més, es treballa en una modificació del Reglament d'Organització i Règim Jurídic de l'organisme en substitució de l'aprovat pel *Decret 194/2013, de 20 de desembre, del Consell* modificat per *Decret 161/2017, de 20 d'octubre, del Consell*, amb la finalitat d'adaptar-ho a la nova denominació.

La Direcció General del Servei Valencià d'Ocupació i Formació és l'òrgan executiu de l'organisme autònom. D'ella depenen directament:

La Direcció General de Planificació i Serveis

La Direcció General d'Ocupació i Formació

A la Direcció General de Planificació i Serveis li correspon l'exercici de les competències que té encomanades LABORA en matèria d'inserció, intermediació i orientació laboral,

així com la planificació, organització i la coordinació administrativa del Servei Valencià d'Ocupació i Formació per als fins de la qual s'estructura en les següents unitats:

- Subdirecció General d'Orientació i Intermediació laboral.
- Subdirecció General d'Estratègia i Modernització
- Subdirecció General Administrativa

A la Direcció General d'Ocupació i Formació li correspon l'exercici de les competències que té encomanades LABORA en matèria de foment de l'ocupació, i de la cultura emprenedora i l'autoocupació. Així com promoure el desenvolupament de la formació professional, adequant-la a les necessitats socioproductives, amb la finalitat de donar resposta al teixit productiu de la Comunitat Valenciana i elevar els nivells d'ocupabilitat, així com totes aquelles mesures que li pogueren ser encomanades pel Consell Valencià de la Formació Professional, d'acord amb la seua normativa reguladora. D'ella depenen directament les següents unitats:

- Subdirecció General d'Ocupació
- Subdirecció General de Formació Professional per a l'Ocupació

LABORA per motius d'eficàcia administrativa i de descentralització i desconcentració territorial de la seua gestió disposa de tres direccions territorials en les capitals de les províncies d'Alacant, Castelló i València. Orgànicament depenen de la Direcció General de LABORA i funcionalment de cadascun dels òrgans directius o unitats administratives dels serveis centrals.

I per a oferir un servei de proximitat a la ciutadania en la prestació de serveis compta amb una xarxa de centres LABORA d'ocupació i formació. Els centres LABORA depenen orgànicament de les direccions territorials de LABORA i funcionalment dels òrgans directius de LABORA en funció de les seues respectives competències.

Amb el canvi de denominació, el SERVEF, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, pensa a ser LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació. Els centres SERVEF d'ocupació passen a denominar-se *Espai LABORA i els centres SERVEF de formació LABORA Formació. Quant als caixers autoSERVEF seran Punt LABORA.

A més de la Direcció General de LABORA, l'estructura orgànica queda completada amb els següents òrgans: el Consell General i el Consell de Direcció.

3. IDEES DE FORÇA DEL PLA

Arran de l'avaluació dels resultats del procés es va marcar la necessitat de realitzar procediments de cerca de la **innovació organitzacional** mitjançant la **participació tant interna com externa**, així com de fomentar **canals de comunicació en múltiples formats, tant per al personal propi com per a les persones interessades**, amb un adequat funcionament bidireccional que facilite l'intercanvi d'informació i l'adequada difusió dels serveis oferits.

Igualment, es pretén la **modernització** de l'organització aspirant a la millora de la seua flexibilitat i eficiència tot això comptant amb una **òptima gestió dels recursos humans**, racionalitzant la relació de llocs de treball i la classificació en els diferents centres, iniciant procediments d'homogeneïtzació i anivellament en els *Espais Labora i els Centres Labora Formació.

D'igual manera l'organisme pretén establir una **estratègia de benestar en l'organització** que redunde en benefici de les persones que en ella treballen, augmentant el sentiment de pertinença, la millora reputacional, la millora del servei ofert a la ciutadania. Aqueixa estratègia passa per la millora del clima laboral amb uns requeriments necessaris:

- Promoure el respecte.
- Buscar la comunicació bidireccional amb el personal.
- Capacitat de lideratge de la direcció.
- Reconeixement i posada en valor del personal.
- Espais de treball adequats.
- Adequada classificació de llocs de treball que no cree greuges comparatius.
- Formació adequada a les necessitats del lloc de treball.
- Treballar la construcció d'equips que conformen una organització saludable que redunde en el benestar de totes les persones que la componen.

L'impuls a la **tramitació electrònica i a la simplificació administrativa**, així com la creació de **Cercles de Millora i l'elaboració d'un Pla de Qualitat** i excel·lència dels diferents departaments completen l'univers d'aquest pla estratègic d'innovació, participació i comunicació.

4. ENFOCAMENT I OBJECTIUS

4.1. ENFOCAMENT

La participació interna i externa i la construcció col·lectiva dins d'una entitat com LABORA ha de configurar-se mitjançant un procés continu si es vol un efecte real en les seues dinàmiques. S'ha d'innovar alhora que es dissenyen estructures que puguen activar aqueixos mecanismes d'intel·ligència col·lectiva de forma prolongada en el temps. És necessari establir les bases d'un **procés participatiu continu** al costat d'una estratègia de comunicació interna i externa, que permeta donar ales a aqueix tarannà innovador que procurarà la millora contínua i la cerca de l'excel·lència, mitjançant la modernització i simplificació de procediments, l'augment de l'eficiència i la millora contínua basada en l'avaluació per objectius. S'ha de dur a terme un procés de disseny del sistema i l'estructura que permeten la innovació participativa.

La voluntarietat en els processos de participació per a la implicació en la transformació emergent de l'entitat és imprescindible. La incorporació al projecte es podrà realitzar en qualsevol moment i de diferents formes. Aquest procés iniciat amb el treball de nou SERVEF continuarà ara amb el **LABORAlab**, laboratori per a la innovació i la participació de LABORA. Es treballarà des de la confiança amb les persones, acollint la participació interna i externa amb espais, eines i metodologies que promoguen la construcció col·lectiva, oberta, transparent i inclusiva i que permeten aqueixa millora contínua i aqueix posicionament de la marca Labora com a entitat eficient, oberta i col·laborativa on no solament acudisca la ciutadania quan necessite accedir a una prestació de desocupació, si no per a millorar en la qualitat del seu treball, millorar el seu currículum, formar-se... i troben en Labora l'ajuda i la informació necessària en els diferents moments de la seua vida laboral.

D'altra banda, el benestar de les persones que treballen en LABORA suposa un objectiu central en aquest Pla ja que el personal de LABORA és la columna vertebral del sistema d'innovació i participació i amb això de tota la modernització i simplificació de LABORA. Es vol posar en marxa la promoció del benestar en l'organització. Una **organització saludable** serà aquella en la qual cultura, clima i pràctiques creen un entorn que promou la salut i seguretat del seu personal, així com l'efectivitat de l'organització. O*na organització saludable és una responsabilitat de tots, des de la Direcció fins a qualsevol membre de la força de treball. Aqueixa organització s'aconseguirà mitjançant la interacció de tres elements: el lideratge, la implantació d'una cultura d'aprenentatge i la qualitat de l'ocupació.

- **El lideratge** és una de les dimensions més importants per a les organitzacions saludables ja que la seua qualitat està directament relacionada amb el benestar, el clima de seguretat i l'acompliment organitzacional.
- **La cultura d'aprenentatge** exerceix una influència important en les organitzacions i en les persones que treballen en elles, és el procés de comunicació i promoció

de l'esperit organitzatiu del seu personal, el seu reconeixement, demostració de respecte, cultiva un sentit d'inspiració personal sobre el treball. La construcció de relacions, per tant, es converteix en un element important de la cultura de les organitzacions saludables.

- **La qualitat de l'ocupació** afecta a quasi tots els aspectes de la vida de les persones que treballen. Una càrrega de treball adequada, un rol raonablement clar, un sentit de control, seguretat en el treball, flexibilitat i l'assegurament del benestar del personal són aspectes crítics per al desenvolupament d'una organització saludable.

Com a eina fonamental per a aconseguir arredonar el procés d'innovació es pretén fer créixer el sistema de comunicació interna i externa, per a informar la ciutadania dels serveis de LABORA, per a poder tindre una comunicació bidireccional amb les persones interessades, perquè el personal de LABORA se senta coneixedor i partícip de les accions dutes a terme per LABORA i siga consultat en el disseny de diferents propostes. Un sistema de comunicació que oferisca informació clara, transparent, directa, en multicanal, amb capacitat de resposta, d'avaluació i de millora.

L'elaboració d'un Pla de Qualitat en els diferents departaments de LABORA, la creació de Cercles de Millora per temàtiques, i l'impuls de la simplificació de les tasques administrativa i la tramitació electrònica, venen a completar el contingut d'aquest pla d'innovació que pretén aconseguir un Labora pròxim, amable, eficient, que aportació a la ciutadania les polítiques d'ocupació necessàries al llarg de la seua vida laboral, que compte amb el seu personal i amb agents externs en processos participatius a l'hora de dissenyar i millorar polítiques, que comuniqui, que informe, avalue i rectifiqui en un cercle de millora contínua.

4.2 OBJECTIUS CENTRALS

1. Establir un sistema de participació interna i externa per a promoure la innovació organitzativa: m*etodología, espais, eines...
2. Definir i desenvolupar un pla de comunicació externa i interna multicanal i bidireccional amb diferents instruments.
3. Promoure el benestar de l'organització, l'adequada distribució i homogeneïtzació de llocs de treball i l'adequada formació del seu personal aconseguint la millora del clima laboral i de la salut organitzacional.
4. Impulsar els processos de modernització i simplificació administrativa.
5. Elaboració d'un Pla de Qualitat en els diferents departaments de LABORA.

4.3 OBJECTIUS ESPECÍFICS

Conforme al punt de partida, s'estableixen els següents objectius específics aconseguits durant el procés:

PARTICIPACIÓ

- Consolidar la participació i el treball col·laboratiu com un mètode transversal des del qual treballar en xarxa tant de manera interna a la institució com amb els agents externs a aquesta, a través de canals de participació que facen de LABORA una entitat oberta i que escolta la ciutadania.
- Identificar els camps d'acció clau i la integració dels agents necessaris en el procés de canvi.
- *Prototipar eines, espais i metodologies capaces d'implicar, a través de la participació activa de les persones funcionàries, empreses, entitats col·laboradores i persones usuàries del LABORA, les millores de l'entitat, en un procés col·laboratiu continu.
- Redefinir Labora com un espai d'oportunitat. Una entitat a la qual recórrer no sols per a aconseguir ocupació, sinó per a formar-se, activar ocupació, créixer professionalment i fer realitat el teu projecte.

COMUNICACIÓ

La comunicació s'ha d'impulsar en els seus dos vessants, tant la INTERNA, com l'EXTERNA.

La **COMUNICACIÓ INTERNA** tindrà com a objectius específics:

- Potencial el sentiment de pertinença a LABORA entre el seu personal, generant una identitat i cultura pròpies.
- Incrementar les vies de participació de LABORA entre el seu personal. Augmentar la motivació, implicació i assumpció de responsabilitats del personal potenciant, en el marc d'una organització saludable, la participació activa.
- Establir canals de comunicació bidireccionals, transversals i d'escolta intel·ligent que atenguen les respostes de les persones interlocutores.

Des de la perspectiva de la **COMUNICACIÓ EXTERNA**, els objectius hauran de ser

- Generar notorietat sobre els serveis que ofereix Labora d'orientació, formació per a l'ocupació i intermediació.
- Generar legitimació cap al Servei Valencià d'Ocupació i Formació.

- Generar una opinió favorable entre els usuaris del Servei Valencià d'Ocupació i Formació. Aconseguir que les persones vegem en LABORA un organisme útil i eficient per a les seues necessitats i l'utilitzen.

MODERNITZACIÓ I SIMPLIFICACIÓ

- Simplificació de procediments administratius
- Tramitació electrònica. Accessibilitat als serveis de labora.
- Foment d'espais col·laboratius amb agents externs
- Diversificació dels canals de prestació de serveis
- Digitalització de LABORA dissenyada des de les persones: abordar la transformació digital que ens permeta ser més eficients, ecològics i segurs sempre des de l'atenció personalitzada i l'acompanyament en els processos.
- Foment de la modernització tecnològica i la innovació de manera que contribuïska de manera efectiva a la reducció de les desigualtats en l'accés i manteniment de l'ocupació.

BENESTAR ORGANITZACIONAL

- Impulsar adequadament la formació dels recursos humans de LABORA en totes les àrees que els siguen necessàries, tant a través de l'IVAP, com dissenyant cursos específics o acudint al mercat.
- Impulsar una estratègia de benestar en l'organització que conjumine la millora del clima laboral amb les condicions de salut en el treball i la promoció d'un estil de vida saludable i ple per a tot el personal.
- Adequació plantilles. Homogeneïtzació de les plantilles dels diferents centres de treball tipus (Espais Labora, Labora Formació). Adequació de complements retributius.
- Apedris a la conciliació de la vida laboral i familiar dels empleats i empleades de LABORA.

QUALITAT

- Pla de Qualitat
- Bones pràctiques
- Cercles de Millora contínua.

5. LÍNIES D'ACTUACIÓ

1. Establiment de circuits estables de participació del personal de LABORA en l'estratègia i presa de decisions.
2. Establiment d'un Pla d'acció per a la gestió del coneixement que promoga l'intercanvi de bones pràctiques. Potenciació de la INTRANET i l'eina COORDINA. Espais *ALFRESCO.
3. Realització d'una estratègia de comunicació externa que fomenti la participació de la ciutadania, acoste els serveis i fomenti la utilització de les noves tecnologies per a orientar i formar a les persones en la cerca d'ocupació.
4. Planificació i previsió de les mesures de promoció i difusió dels serveis.
5. Realització d'una estratègia de comunicació interna que fomenti la informació, la participació i el sentiment de pertinença a l'organització del personal de Labora.
6. Establiment de sistema de tramitació electrònica d'expedients de contingut econòmic i una altra documentació administrativa.
7. Impulsar la simplificació de les tasques administratives i la tramitació electrònica en l'àmbit de LABORA en coordinació amb la DGTIC.
8. Servei multiplataforma de difusió d'informació.
9. Procés d'anivellament de les classificacions del personal de LABORA i adequació de recursos humans dels Espais Labora i els Centres LABORA-Formació.
10. Actualització contínua del personal de LABORA a través de la formació mitjançant un Pla de formació adaptat a les necessitats. En col·laboració amb l'IVAP i altres entitats, com l'Escola Valenciana d'Innovació.
11. Creació d'un espai estadístic de difusió de dades del mercat laboral en el portal de LABORA
12. Establiment de sistemes d'avaluació de resultats i impacte.
13. Millora del sistema d'enquestes de satisfacció general: millora dels qüestionaris i procediments de recollida d'informació a ocupadors i posada en marxa d'enquesta a demandants.
14. Elaboració dels plans de teletreball per als empleats i empleades de LABORA amb l'objectiu d'afavorir la conciliació de la vida laboral i familiar.
15. Adopció d'entorns operatius i eines que possibiliten i afavorisquen el treball col·laboratiu i l'atenció tele presencial.
16. Millorar protocols d'actuació i fomentar l'estandardització dels processos i difusió de bones pràctiques. Creació de Cercles de Millora per temàtiques, centres, etc.

17. Elaboració d'un Pla de qualitat i excel·lència dels diferents departaments de LABORA, mitjançant l'aplicació de la metodologia per a organitzacions públiques.

6. PERSONES DESTINATÀRIES

- Personal de LABORA
- Demandants desocupats, ocupats, ocupadors i tota persona susceptible d'interactuar amb LABORA
- Organismes col·laboradors i resta de societat

7. AGENTS PARTICIPANTS I COL·LABORADORS

En l'organització i la gestió del Pla participaran i col·laboraran:

- LABORA – Servei Valencià d'Ocupació i Formació
- Membres del Consell General de LABORA:
 - » Unió General de Treballadors (UGT)
 - » Comissions Obreres (CCOO)
 - » Confederació Empresarial de la Comunitat Valenciana (CEV)

ORGANISMES DE L'ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA

- Direcció General de Tecnologies de la Informació (DGTIC)
- Subdirecció General de l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP)
- Subdirecció General de Formació i Qualificació Professional (Conselleria d'Educació, Cultura i Esport)
- Direcció General d'Emprenedoria i Cooperativisme - Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball
- Direcció General de Fons Europeus (Conselleria d'Hisenda i ModelEconòmic)

*ALTRES *AGENTS

- Altres sindicats
- Altres organitzacions empresarials

- Escola Valenciana d'Innovació. Universitat de València
- Universitats públiques valencianes
- Cambres de Comerç, Indústria i Navegació
- Entitats locals. Diputacions provincials.
- Federació Valenciana de Municipis i Províncies
- Organitzacions del Tercer Sector.

8. SISTEMA DE SEGUIMENT I CONTROL

8.1. INDICADORS D'AVUACIÓ

1. N*úmero de tràmits GUC específics de LABORA.
2. N*úmero de campanyes de comunicació realitzades.
3. Nombre de contestacions en els canals d'atenció ciutadana.
4. Nombre de campanyes realitzades per a donar a conèixer els serveis de LABORA a la ciutadania.
5. Engagement. Número de persones que han interactuat amb les xarxes socials de LABORA.
6. Reclassificacions de llocs en relació al nombre de llocs Labora.
7. Número de propostes realitzades pel personal de LABORA per a l'Oficina de Projectes.
8. Número de consultes realitzades al personal de LABORA en l'àmbit de plans estratègics o programes d'actuació.
9. Número de peticions, suggeriments,... presentades en la bústia de l'empleat.

8.2. SEGUIMENT

Per al seguiment de les actuacions i dels resultats del Pla d'Innovació Organitzativa, se efectuarà una avaluació al final de cada exercici, per a ratificar o no l'efectivitat de les diferents mesures. Anualment es proposarà a l'Oficina de Projectes el manteniment, alta o baixa d'actuacions en el marc del Programa.