

# **LABORA**

Servei Valencià d'Ocupació i Formació

## **PLAN ESTRATÉGICO DE INNOVACIÓN ORGANIZATIVA**

# ÍNDICE

---

1. PRESENTACIÓN
  
2. SITUACIÓN DE PARTIDA
  - 2.1. LOS RECURSOS HUMANOS DE LABORA
  - 2.2. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORA
  - 2.3. LA ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN EN LABORA
  
3. IDEAS DE FUERZA DEL PLAN
  
4. ENFOQUE Y OBJETIVOS
  - 4.1. ENFOQUE
  - 4.2. OBJETIVOS CENTRALES
  - 4.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
  
5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN
  
6. PERSONAS DESTINATARIAS
  
7. AGENTES PARTICIPANTES Y COLABORADORES
  
8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
  - 8.1. INDICADORES DE EVALUACIÓN
  - 8.2. SEGUIMIENTO

# 1. PRESENTACIÓN

---

Desde la entrada del nuevo equipo de gobierno en 2015 las personas responsables del ahora LABORA, Servicio Valenciano de Empleo y Formación han pretendido la transformación de este servicio público para conseguir que mire a nuevos espacios y servicios de trabajo innovadores, asumiendo que estos van ligados a una gestión colaborativa y que defienden el valor de lo humano a través de una política clara de cuidados tanto a nivel interno de su personal, como externo hacia las personas usuarias y, en global, hacia el entorno en que se encuentra.

Fruto de esta pretensión se realizó un proceso participativo para la elaboración de una nueva imagen, así como nuevas iniciativas que consiguieran hacer del antiguo Servef un servicio abierto, cercano y moderno, superando el modelo tradicional y abriendo nuevas vías de construcción colectiva. De esta forma se llega a la conclusión de que el trabajo colaborativo es una capa más que hay que incorporar a las diferentes visiones del sistema. Y que se debe de fomentar la participación y los espacios de comunicación y de construcción colectiva en la institución.

A raíz de la evaluación de los resultados del proceso se marcó la necesidad de realizar procedimientos de búsqueda de la innovación organizacional mediante la participación tanto interna como externa, así como de fomentar canales de comunicación en múltiples formatos, tanto para el personal propio como para las personas interesadas, con un adecuado funcionamiento bidireccional que facilite el intercambio de información y la adecuada difusión de los servicios ofrecidos.

Igualmente, se pretende la modernización de la organización aspirando a la mejora de su flexibilidad y eficiencia todo ello contando con una óptima gestión de los recursos humanos, racionalizando la relación de puestos de trabajo y la clasificación en los diferentes centros, e iniciando procedimientos de homogeneización y nivelación en los Espais Labora y los Centros Labora Formación.

De igual manera el organismo pretende establecer una estrategia de bienestar en la organización que redunde en beneficio de las personas que en ella trabajan, aumentando el sentimiento de pertenencia, la mejora reputacional, así como la optimización del servicio ofrecido a la ciudadanía.

El impulso a la tramitación electrónica y a la simplificación administrativa, así como la creación de Círculos de Mejora y la elaboración de un Plan de Calidad y excelencia de los distintos departamentos completan el universo de este plan estratégico de innovación, participación y comunicación.



## 2. SITUACIÓ DE PARTIDA

---

### 2.1. LOS RECURSOS HUMANOS DE LABORA

A fecha 31 de diciembre de 2020, la Relación de Puestos de Trabajo de LABORA estaba formada por 1.658 puestos de trabajo, con la siguiente distribución por grupos de titulación:

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

De estas cifras se deduce que el 66% de los puestos pertenecen a los subgrupos A1 y A2 de titulación, de perfil técnico.

En cuanto a la distribución territorial de la plantilla, el 62% de los puestos se adscriben a la provincia de Valencia, el 11% a la de Castellón y el 27% a la de Alicante.

	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
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>129</b>	<b>69</b>	<b>627</b>	<b>228</b>	<b>42</b>	<b>245</b>	<b>48</b>	<b>1.658</b>

Por tipología de centros, el 49% de los puestos de trabajo se adscriben a los centros Espai Labora, el 18% a los centros LABORA Formació y el 33% a los servicios centrales y territoriales.

	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
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>129</b>	<b>69</b>	<b>627</b>	<b>228</b>	<b>42</b>	<b>245</b>	<b>48</b>	<b>1.658</b>

Del total de la plantilla de LABORA (1.658 puestos a fecha 31 de diciembre de 2020), 426 son puestos de carácter temporal, lo que representa el 25,69% de la RPT de LABORA.

Al final del ejercicio, aproximadamente el 81% de los puestos se encontraban ocupados.

Respecto a la gestión de la bolsa de empleo específica de LABORA, desde el año 2007 (en el que se inició la gestión) hasta finales de 2019 las personas a las que se ha ofertado un puesto de trabajo son:

	Grupo C2	Grupo A2
Alicante	1.142	1.456
Castellón	577	885
Valencia	1.636	1.891

Por otro lado, desde su creación, las bolsas de empleo temporal de personal experto docente, gestionadas por la Subdirección General de Formación para el Empleo, han derivado finalmente en contratos laborales temporales de obra o servicio que se tramitan por el Servicio de Recursos Humanos.

Finalizado el proceso de regularización del marco jurídico de los puestos, durante 2020 se han realizado las actuaciones de coordinación con la Dirección General de Función Pública para la creación de 69 puestos con la denominación: Experto/a docente en formación profesional para el empleo, en el marco del programa temporal LABORA ET FORMA 2019-2022.

Seguidamente se ha procedido a la provisión mediante nombramiento de 30 funcionarios interinos del subgrupo A2 o del B, experto/a docente de la Generalitat adscrito a LABORA.

Por otra parte, también se ha procedido a la formalización de 3 contratos laborales temporales de experto/a docente del subgrupo A2 o del B, de la Generalitat adscrito a LABORA.

Por sexo, el 70% de los puestos están ocupados por mujeres y el 30% por hombres.

Por relación jurídica se clasifican de la siguiente forma:

- 2 personas con contrato laboral fijo (0,15%)
- 638 personas funcionarios de carrera (46,67%)
- 720 personas funcionarios interinos de urgencia (52,67%)
- 7 personas contratadas laborales temporales (0,51%), de los cuales 4 ocupan puestos de estructura y 3 son expertos docentes.

Por edad, casi el 90% de trabajadores/as tienen más de 41 años. En concreto, los porcentajes son:

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

En cuanto al gasto, durante el ejercicio 2020 se ha gestionado el pago de nómina de un total de 1.423 perceptores/as, (altos cargos 2; personal funcionario 1415, personal laboral fijo 2, laboral temporal 4); por un importe total de 40.764.775,64 euros.

## **2.2. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORA**

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

Estos servicios públicos se sustentan en tres pilares: la orientación, la formación y el fomento del empleo.

## **2.3. LA ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN EN LABORA**

El cambio de denominación del organismo entró en vigor el 1 de enero de 2019, de acuerdo con el artículo 106 de la *Ley 27/2018 de 27 de diciembre de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat*, que modifica el punto 1 del capítulo I, de la *Ley 3/2000, de 17 de abril, por la que se crea el Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF)*, sustituyéndose por LABORA, Servicio Valenciano de Empleo y Formación, como organismo autónomo de naturaleza administrativa de la Generalitat.

Además, se trabaja en una modificación del Reglamento de Organización y Régimen Jurídico del organismo en sustitución del aprobado por el *Decreto 194/2013, de 20 de diciembre, del Consell* modificado por *Decreto 161/2017, de 20 de octubre, del Consell*, con la finalidad de adaptarlo a la nueva denominación.

La Dirección General del Servicio Valenciano de Empleo y Formación es el órgano ejecutivo del organismo autónomo. De ella dependen directamente:

La Dirección General de Planificación y Servicios

La Dirección General de Empleo y Formación

A la Dirección General de Planificación y Servicios le corresponde el ejercicio de las competencias que tiene encomendadas LABORA en materia de inserción, intermediación y orientación laboral, así como la planificación, organización y la coordinación administrativa del Servicio Valenciano de Empleo y Formación para cuyos fines se estructura en las siguientes unidades:

- Subdirección General de Orientación e Intermediación laboral.
- Subdirección General de Estrategia y Modernización
- Subdirección General Administrativa

A la Dirección General de Empleo y Formación le corresponde el ejercicio de las competencias que tiene encomendadas LABORA en materia de fomento del empleo, y de la cultura emprendedora y el autoempleo. Así como promover el desarrollo de la formación profesional, adecuándola a las necesidades socioproductivas, con el fin de dar respuesta al tejido productivo de la Comunitat Valenciana y elevar los niveles de empleabilidad, así como todas aquellas medidas que le pudieran ser encomendadas por el Consejo Valenciano de la Formación Profesional, de acuerdo con su normativa reguladora. De ella dependen directamente las siguientes unidades:

- Subdirección General de Empleo
- Subdirección General de Formación Profesional para el Empleo

LABORA por motivos de eficacia administrativa y de descentralización y desconcentración territorial de su gestión dispone de tres direcciones territoriales en las capitales de las provincias de Alicante, Castellón y Valencia. Orgánicamente dependen de la Dirección General de LABORA y funcionalmente de cada uno de los órganos directivos o unidades administrativas de los servicios centrales.

Y para ofrecer un servicio de proximidad a la ciudadanía en la prestación de servicios cuenta con una red de centros LABORA de empleo y formación. Los centros LABORA dependen orgánicamente de las direcciones territoriales de LABORA y funcionalmente de los órganos directivos de LABORA en función de sus respectivas competencias.

Con el cambio de denominación, el SERVEF, Servicio Valenciano de Empleo y Formación, pasa a ser LABORA, Servicio Valenciano de Empleo y Formación. Los centros SERVEF de empleo pasan a denominarse Espai LABORA y los centros SERVEF de formación LABORA Formació. En cuanto a los cajeros AutoServef serán Punt LABORA.

Además de la Dirección General de LABORA, la estructura orgánica queda completada con los siguientes órganos: el Consejo General y el Consejo de Dirección.

### 3. IDEAS DE FUERZA DEL PLAN

---

A raíz de la evaluación de los resultados del proceso se marcó la necesidad de realizar procedimientos de búsqueda de **la innovación organizacional** mediante la **participación tanto interna como externa**, así como de fomentar **canales de comunicación en múltiples formatos, tanto para el personal propio como para las personas interesadas**, con un adecuado funcionamiento bidireccional que facilite el intercambio de información y la adecuada difusión de los servicios ofrecidos.

Igualmente, se pretende la **modernización** de la organización aspirando a la mejora de su flexibilidad y eficiencia todo ello contando con una **óptima gestión de los recursos humanos**, racionalizando la relación de puestos de trabajo y la clasificación en los diferentes centros, iniciando procedimientos de homogeneización y nivelación en los Espais Labora y los Centros Labora Formación.

De igual manera el organismo pretende establecer una **estrategia de bienestar en la organización** que redunde en beneficio de las personas que en ella trabajan, aumentando el sentimiento de pertenencia, la mejora reputacional, la mejora del servicio ofrecido a la ciudadanía. Esa estrategia pasa por la mejora del clima laboral con unos requerimientos necesarios:

- Promover el respeto.
- Buscar la comunicación bidireccional con el personal.
- Capacidad de liderazgo de la dirección.
- Reconocimiento y puesta en valor del personal.
- Espacios de trabajo adecuados.
- Adecuada clasificación de puestos de trabajo que no cree agravios comparativos.
- Formación adecuada a las necesidades del puesto de trabajo.
- Trabajar la construcción de equipos que conformen una organización saludable que redunde en el bienestar de todas las personas que la componen.

El impulso a **la tramitación electrónica y a la simplificación administrativa**, así como la creación de **Círculos de Mejora y la elaboración de un Plan de Calidad** y excelencia de los distintos departamentos completan el universo de este plan estratégico de innovación, participación y comunicación.



## 4. ENFOQUE Y OBJETIVOS

---

### 4.1. ENFOQUE

La participación interna y externa y la construcción colectiva dentro de una entidad como LABORA ha de configurarse mediante un proceso continuo si se quiere un efecto real en sus dinámicas. Se debe de innovar a la vez que se diseñan estructuras que puedan activar esos mecanismos de inteligencia colectiva de forma prolongada en el tiempo. Es necesario sentar las bases de un **proceso participativo continuo** junto a una estrategia de comunicación interna y externa, que permita dar alas a ese talante innovador que va a procurar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia, mediante la modernización y simplificación de procedimientos, el aumento de la eficiencia y la mejora continua basada en la evaluación por objetivos. Se ha de llevar a cabo un proceso de diseño del sistema y la estructura que permitan la innovación participativa.

La voluntariedad en los procesos de participación para la implicación en la transformación emergente de la entidad es imprescindible. La incorporación al proyecto se podrá realizar en cualquier momento y de diferentes formas. Este proceso iniciado con el trabajo de Nuevo Servef continuará ahora con el **Laboralab**, laboratorio para la innovación y la participación de Labora. Se trabajará desde la confianza con las personas, acogiendo la participación interna y externa con espacios, herramientas y metodologías que promuevan la construcción colectiva, abierta, transparente e inclusiva y que permitan esa mejora continua y ese posicionamiento de la marca Labora como entidad eficiente, abierta y colaborativa donde no solamente acuda la ciudadanía cuando necesite acceder a una prestación de desempleo, si no para mejorar en la calidad de su trabajo, mejorar su currículum, formarse... y encuentren en Labora la ayuda y la información necesaria en los diferentes momentos de su vida laboral.

Por otro lado, el bienestar de las personas que trabajan en Labora supone un objetivo central en este Plan ya que el personal de Labora es la columna vertebral del sistema de innovación y participación y con ello de toda la modernización y simplificación de Labora. Se quiere poner en marcha la promoción del bienestar en la organización. Una **organización saludable** será aquella en la que cultura, clima y prácticas crean un entorno que promueve la salud y seguridad de su personal, así como la efectividad de la organización. Una organización saludable es una responsabilidad de todos, desde la Dirección hasta cualquier miembro de la fuerza de trabajo. Esa organización se conseguirá mediante la interacción de tres elementos: el liderazgo, la implantación de una cultura de aprendizaje y la calidad del empleo.

- **El liderazgo** es una de las dimensiones más importantes para las organizaciones saludables ya que su calidad está directamente relacionada con el bienestar, el clima de seguridad y el desempeño organizacional.
- **La cultura de aprendizaje** ejerce una influencia importante en las organizaciones y en las personas que trabajan en ellas, es el proceso de comunicación y

promoción del espíritu organizativo de su personal, su reconocimiento, demostración de respeto, cultiva un sentido de inspiración personal sobre el trabajo. La construcción de relaciones, por lo tanto, se convierte en un elemento importante de la cultura de las organizaciones saludables.

- **La calidad del empleo** afecta a casi todos los aspectos de la vida de las personas que trabajan. Una carga de trabajo adecuada, un rol razonablemente claro, un sentido de control, seguridad en el trabajo, flexibilidad y el aseguramiento del bienestar del personal son aspectos críticos para el desarrollo de una organización saludable.

Como herramienta fundamental para lograr redondear el proceso de innovación se pretende hacer crecer el sistema de comunicación interna y externa, para informar a la ciudadanía de los servicios de Labora, para poder tener una comunicación bidireccional con las personas interesadas, para que el personal de Labora se sienta conocedor y participe de las acciones llevadas a cabo por Labora y sea consultado en el diseño de diferentes propuestas. Un sistema de comunicación que ofrezca información clara, transparente, directa, en multicanal, con capacidad de respuesta, de evaluación y de mejora.

La elaboración de un Plan de Calidad en los diferentes departamentos de Labora, la creación de Círculos de Mejora por temáticas, y el impulso de la simplificación de las tareas administrativa y la tramitación electrónica, vienen a completar el contenido de este plan de innovación que pretende conseguir un Labora cercano, amable, eficiente, que aporte a la ciudadanía las políticas de empleo necesarias a lo largo de su vida laboral, que cuente con su personal y con agentes externos en procesos participativos a la hora de diseñar y mejorar políticas, que comunique, que informe, evalúe y rectifique en un círculo de mejora continua.

## 4.2 OBJETIVOS CENTRALES

1. Establecer un sistema de participación interna y externa para promover la innovación organizativa: metodología, espacios, herramientas...
2. Definir y desarrollar un plan de comunicación externa e interna multicanal y bidireccional con diferentes instrumentos.
3. Promover el bienestar de la organización, la adecuada distribución y homogeneización de puestos de trabajo y la adecuada formación de su personal consiguiendo la mejora del clima laboral y de la salud organizacional.
4. Impulsar los procesos de modernización y simplificación administrativa.
5. Elaboración de un Plan de Calidad en los diferentes departamentos de Labora.

## 4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conforme al punto de partida, se establecen los siguientes objetivos específicos alcanzados durante el proceso:

### PARTICIPACIÓN

- Consolidar la participación y el trabajo colaborativo como un método transversal desde el que trabajar en red tanto de forma interna a la institución como con los agentes externos a ésta, a través de canales de participación que hagan de Labora una entidad abierta y que escucha a la ciudadanía.
- Identificar los campos de acción clave y la integración de los agentes necesarios en el proceso de cambio.
- Prototipar herramientas, espacios y metodologías capaces de implicar, a través de la participación activa de las personas funcionarias, empresas, entidades colaboradoras y personas usuarias del Labora, las mejoras de la entidad, en un proceso colaborativo continuo.
- Redefinir Labora como un espacio de oportunidad. Una entidad a la que recurrir no sólo para conseguir empleo, sino para formarse, activar empleo, crecer profesionalmente y hacer realidad tu proyecto.

### COMUNICACIÓN

La comunicación se ha de impulsar en sus dos vertientes, tanto la INTERNA, como la EXTERNA.

La **COMUNICACIÓN INTERNA** tendrá como objetivos específicos:

- Potenciar el sentimiento de pertenencia a Labora entre su personal, generando una identidad y cultura propias.
- Incrementar los cauces de participación de Labora entre su personal. Aumentar la motivación, implicación y asunción de responsabilidades del personal potenciando, en el marco de una organización saludable, la participación activa.
- Establecer canales de comunicación bidireccionales, transversales y de escucha inteligente que atiendan a las respuestas de las personas interlocutoras.

Desde la perspectiva de la **COMUNICACIÓN EXTERNA**, los objetivos habrán de ser

- Generar notoriedad sobre los servicios que ofrece Labora de orientación, formación para el empleo e intermediación.
- Generar legitimación hacia el Servicio Valenciano de Empleo y Formación.

- Generar una opinión favorable entre los usuarios del Servicio Valenciano de Empleo y Formación. Conseguir que las personas vean en Labora un organismo útil y eficiente para sus necesidades y lo utilicen.

## **MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN**

- Simplificación de procedimientos administrativos
- Tramitación electrónica. Accesibilidad a los servicios de labora.
- Fomento de espacios colaborativos con agentes externos
- Diversificación de los canales de prestación de servicios
- Digitalización de Labora diseñada desde las personas: abordar la transformación digital que nos permita ser más eficientes, ecológicos y seguros siempre desde la atención personalizada y el acompañamiento en los procesos.
- Fomento de la modernización tecnológica y la innovación de forma que contribuya de forma efectiva a la reducción de las desigualdades en el acceso y mantenimiento del empleo.

## **BIENESTAR ORGANIZACIONAL**

- Impulsar adecuadamente la formación de los recursos humanos de Labora en todas las áreas que les sean necesarias, tanto a través del IVAP, como diseñando cursos específicos o acudiendo al mercado.
- Impulsar una estrategia de bienestar en la organización que aúne la mejora del clima laboral con las condiciones de salud en el trabajo y la promoción de un estilo de vida saludable y pleno para todo el personal.
- Adecuación plantillas. Homogeneización de las plantillas de los diferentes centros de trabajo tipo (Espais Labora, Labora Formación). Adecuación de complementos retributivos.
- Apoyo a la conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados y empleadas de Labora.

## **CALIDAD**

- Plan de Calidad
- Buenas prácticas
- Círculos de Mejora continua.

## 5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

---

1. Establecimiento de circuitos estables de participación del personal de LABORA en la estrategia y toma de decisiones.
2. Establecimiento de un Plan de acción para la gestión del conocimiento que promueva el intercambio de buenas prácticas. Potenciación de la INTRANET y la herramienta COORDINA. Espacios ALFRESCO.
3. Realización de una estrategia de comunicación externa que fomente la participación de la ciudadanía, acerque los servicios y fomente la utilización de las nuevas tecnologías para orientar y formar a las personas en la búsqueda de empleo.
4. Planificación y previsión de las medidas de promoción y difusión de los servicios.
5. Realización de una estrategia de comunicación interna que fomente la información, la participación y el sentimiento de pertenencia a la organización del personal de Labora.
6. Establecimiento de sistema de tramitación electrónica de expedientes de contenido económico y otra documentación administrativa.
7. Impulsar la simplificación de las tareas administrativas y la tramitación electrónica en el ámbito de LABORA en coordinación con la DGTIC.
8. Servicio multiplataforma de difusión de información.
9. Proceso de nivelación de las clasificaciones del personal de LABORA y adecuación de recursos humanos de los Espais Labora y los Centros LABORA-Formació.
10. Actualización continua del personal de LABORA a través de la formación mediante un Plan de formación adaptado a las necesidades. En colaboración con el IVAP y otras entidades, como la Escuela Valenciana de Innovación.
11. Creación de un espacio estadístico de difusión de datos del mercado laboral en el portal de LABORA
12. Establecimiento de sistemas de evaluación de resultados e impacto.
13. Mejora del sistema de encuestas de satisfacción general: mejora de los cuestionarios y procedimientos de recogida de información a empleadores y puesta en marcha de encuesta a demandantes.
14. Elaboración de los planes de teletrabajo para los empleados y empleadas de LABORA con el objetivo de favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar.
15. Adopción de entornos operativos y herramientas que posibiliten y favorezcan el trabajo colaborativo y la atención tele presencial.

16. Mejorar protocolos de actuación y fomentar la estandarización de los procesos y difusión de buenas prácticas. Creación de Círculos de Mejora por temáticas, centros, etc.
17. Elaboración de un Plan de calidad y excelencia de los distintos departamentos de LABORA, mediante la aplicación de la metodología para organizaciones públicas.

## 6. PERSONAS DESTINATARIAS

---

- Personal de LABORA
- Demandantes desempleados, ocupados, empleadores y toda persona susceptible de interactuar con LABORA
- Organismos colaboradores y resto de sociedad

## 7. AGENTES PARTICIPANTES Y COLABORADORES

---

En la organización y la gestión del Plan participarán y colaborarán:

- LABORA – Servei Valencià d’Ocupació i Formació
- Miembros del Consejo General de Labora:
  - » Unión General de Trabajadores (UGT)
  - » Comisiones Obreras (CCOO)
  - » Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana (CEV)

### ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

- 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

- Otros sindicatos
- Otras organizaciones empresariales
- Escuela Valenciana de Innovación. Universitat de València
- Universidades públicas valencianas
- Cámaras de Comercio, Industria y Navegación
- Entidades locales. Diputaciones provinciales.
- Federación Valenciana de Municipios y Provincias
- Organizaciones del Tercer Sector.

## 8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

---

### 8.1. INDICADORES DE EVALUACIÓN

1. Número de trámites GUC específicos de LABORA.
2. Número de campañas de comunicación realizadas.
3. Número de contestaciones en los canales de atención ciudadana.
4. Número de campañas realizadas para dar a conocer los servicios de LABORA a la ciudadanía.
5. Engagement. Número de personas que han interactuado con las redes sociales de LABORA.
6. Reclasificaciones de puestos en relación al número de puestos Labora.
7. Número de propuestas realizadas por el personal de LABORA para la Oficina de Proyectos.
8. Número de consultas realizadas al personal de LABORA en el ámbito de planes estratégicos o programas de actuación.
9. Número de peticiones, sugerencias,... presentadas en el buzón del empleado.

### 8.2. SEGUIMIENTO

Para el seguimiento de las actuaciones y de los resultados del Plan de Innovación Organizativa, se efectuará una evaluación al final de cada ejercicio, para ratificar o no la efectividad de las distintas medidas. Anualmente se propondrá a la Oficina de Proyectos el mantenimiento, alta o baja de actuaciones en el marco del Programa.