

PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015



ANTECEDENTES

A finales del año 2008, y tomando como referencia las directrices recogidas en el modelo EFQM, el Instituto Aragonés de Empleo (en adelante INAEM), definió y publicó su segundo Plan Estratégico para el periodo 2009-2011, tras la iniciativa desarrollada en el año 2003 y que se concretó en el Plan de Excelencia (2004-2008).

Una vez finalizado el ciclo del Plan Estratégico anterior (2009-2011) y alcanzados en gran medida los retos y metas establecidos y recogidos en el mismo, nos encontramos con la necesidad de plantear las nuevas directrices estratégicas del Instituto, y establecer hacia dónde vamos a dirigir y cómo vamos a afrontar la actual situación.

El presente documento, recoge las principales conclusiones del proceso estratégico desarrollado.

CONTEXTO ACTUAL

La situación generalizada de crisis está afectando de forma significativa a la economía española y ha hecho mella especialmente en el empleo. Por ello, el INAEM ha querido elaborar un Plan Estratégico para el próximo ciclo, ambicioso a la vez que responsable, con el objetivo de combatir de la manera más eficaz la situación de desempleo que actualmente se está viviendo.

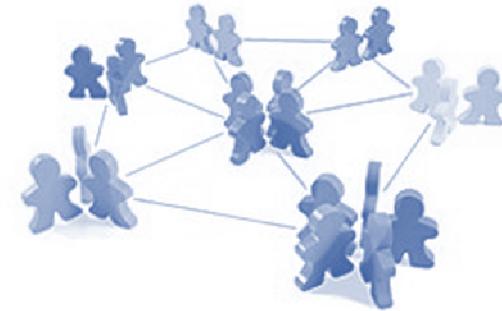
Entre las fuentes de información claves utilizadas para su elaboración, el Plan Estratégico del INAEM tiene en consideración:

- ✓ La Estrategia Española de Empleo, aprobada el pasado 28 de octubre en Consejo de Ministros
- ✓ La Estrategia Europea de Empleo 2020.
- ✓ Acuerdos Gobierno de Aragón con los Agentes Sociales fruto del dialogo social

El presente Plan Estratégico se ha elaborado con el convencimiento de que es la mejor herramienta para afrontar la situación actual del mercado laboral y en el mismo se enmarcan las políticas activas de empleo a desarrollar por el organismo durante los próximos cuatro años, y que tienen como principal objetivo satisfacer las necesidades y expectativas de todos los agentes.

METODOLOGÍA (1 de 3)

En este contexto económico INAEM ha impulsado la elaboración de un Plan Estratégico participativo, contando con la opinión de todos los grupos de interés y de forma especial de los Agentes Sociales miembros del Consejo General del INAEM. Un Plan construido entre todos y para todos, con el objetivo de impulsar el desarrollo económico y social Aragón.



Entre los diferentes grupos de interés, interno y externos, consultados se encuentran:

- ✓ Empleados
- ✓ Agentes Sociales y Económicos
- ✓ Entidades Colaboradoras
- ✓ Corporaciones locales y entidades colaboradoras
- ✓ Clientes (empleadores y desempleados)
- ✓ No clientes (empresas y personas inscritas que no hacen uso de los servicios)

Más de 100 personas, han participado en la fase inicial de elaboración del Plan Estratégico, recogiendo su opinión sobre el INAEM y sus servicios a través de diferentes herramientas de consulta.

METODOLOGÍA (2 de 3)

Herramientas del análisis interno



MERCADILLO DE LAS IDEAS:

- **Grupos de trabajo** para reflexionar sobre **Puntos Fuertes** y **Áreas de Mejora** de cada uno de los 9 temas propuestos.
- Planteamiento de **ideas** sobre cada uno de los **Puntos Fuertes** y **Áreas de Mejora**.
- **Selección** de las mejores **ideas**
- **Compra de ideas** en el mercadillo



ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN:

- **Voz del empleado**
- Informe de satisfacción de las **entidades que han recibido subvenciones**
- Informe de satisfacción de **alumnos** en cursos de formación y programa de prácticas no laborales
- Informe de satisfacción de **usuarios de las oficinas**

METODOLOGÍA (3 de 3)

Herramientas del análisis externo

✓ Se ha realizado una entrevista personal a :

- **EMPRESAS:** Aramón, CARTV, Inditex, Caladero, El Corte Inglés, Randstad, Fundación Adecco,
- **CLÚSTER:** Clúster de Automoción de Aragón (CAAR)
- **AGENTES COLABORADORES:** Manipulados Montevedado, Asociación de Academias privadas, Centro Integrado los Enlaces, Cámara de Comercio.



✓ Se ha enviado un **cuestionario online** a todos Servicios Públicos de Empleo, donde se pregunta sobre los retos a los que se van a enfrentar en los próximos años y buenas prácticas desarrolladas en cada uno de los ámbitos.



✓ Se han celebrado **mesas de trabajo** (Focus Group) con:

- **AGENTES SOCIALES Y ECONÓMICOS:** CREA, CCOO, CEPYME, UGT, CSIF.
- **CORPORACIONES LOCALES Y COLABORADORES:** Ayto de Zaragoza, Disminuido Físicos de Aragón, DPZ, PADIS, Ayto Daroca, Centro Especial de Empleo Oliver, Comarca de Ribagorza, ATADES, Ayto de Alcañiz
- **EMPRESAS NO CLIENTE:** Frutos secos El Rincón, BSH, Panishop, lasof, Everis Aragón, Frutaria, Clínica Montpellier, DKV.
- **USUARIOS NO CLIENTES**



✓ Otra información de interés:

- **Nichos de Diferenciación.** Análisis de los servicios prestados por otras Organizaciones en Aragón en materia de Empleo para la identificación de Nichos en los que el INAEM pueda actuar.
- **Estrategia Española de Empleo**
- **Artículos en prensa** especializada



ESTRUCTURA DEL PLAN (1 de 2)

Con el objetivo de adaptar las estrategias a un entorno cada vez más cambiante, el Plan Estratégico del INAEM 2012-2015 no se articula bajo unas fórmulas que encorseten su progreso. Por el contrario, las estrategias se desarrollan a través de **cinco ejes de acción**, con marcado carácter transversal y de clara contribución hacia la Visión de la Organización.

Estos ejes se concretan, articulan y despliegan a través de una **Cartera de Iniciativas Estratégicas**, las cuales conforman el conjunto de Proyectos de Cambio y que impactan y desarrollan uno o vario Ejes Estratégicos.

Ejes Cartera de Iniciativas Estratégicas	Ejes Estratégicos				Indicadores			
	Eje 1	Eje 2	Eje 3	Eje 4	2012	2013	2014	2015
Iniciativa Estratégica 1	X			X	→			
Iniciativa Estratégica 2		X		X	→			
Iniciativa Estratégica 3	X		X		→			
Iniciativa Estratégica 4		X			→			
Iniciativa Estratégica 5			X		→			
⋮								
Iniciativa Estratégica N	X		X		→			

ESTRUCTURA DEL PLAN (2 de 2)

El Plan Estratégico del INAEM se despliega y revisa en coherencia con los Principios y Modelo de Gestión de la Organización. En concreto cuenta con los siguientes aspectos de gestión:

- ✓ Seguimiento del grado de éxito de las estrategias a través del Cuadro de Mando de Visión.
- ✓ Programación y seguimiento de la Cartera de Iniciativas Estratégicas a través de la correspondiente definición de actividades, fechas, metas, responsabilidades, etc.

MISIÓN “Nuestra razón de ser”

Proporcionar tanto a los trabajadores como a los empleadores y a la sociedad aragonesa en general, los conocimientos, destrezas e instrumentos que faciliten un adecuado y transparente funcionamiento del mercado de trabajo, teniendo en cuenta las circunstancias socioeconómicas de cada momento

VISIÓN “Lo que queremos ser”

Ser reconocido como la organización de referencia de los agentes que intervienen en el mercado de trabajo aragonés por:

- /// El alto valor de los servicios que presta.
- /// El compromiso de nuestras personas.
- /// Su apuesta por la Innovación y la Mejora Continua.
- /// La contribución al desarrollo económico-social de Aragón

CUADRO DE MANDO VISIÓN

<i>Visión</i>	<i>Indicador</i>
Alto valor de los servicios que presta	Satisfacción de las empresas que reciben subvenciones
	Satisfacción de alumnos de formación y prácticas
	Satisfacción de las empresas que utilizan los servicios de intermediación
	Satisfacción de los usuarios de oficinas de empleo
	% de colectivos estratégicos para los que se ha definido la cartera de servicios
	% de empresas visitadas que soliciten servicios del INAEM
Compromiso de nuestras personas	% Satisfacción de los empleados con el Factor Identificación con el INAEM
	Tasa de absentismo
Apuesta por la innovación y la Mejora Continua	Nº de recursos de alzada sobre todo lo que se deniega
	Tramitación electrónica de las solicitudes de subvención
	Incrementar el uso de las aplicaciones que permiten la tramitación no presencial (oficina electrónica)
	% de centros que realizan la tramitación/justificación on line
	Nº de alumnos que reciben formación on line
	Puntuación Evaluación EFQM
Contribución al desarrollo económico-social de Aragón	Grado de implantación de los aedl's en el territorio
	Nº de beneficiarios de subvenciones para el fomento del empleo
	Puestos de trabajo generados mediante las políticas activas de fomento del empleo
	Nº de alumnos formados
	Tasa de cobertura de desempleados (% de desempleados formados / nº de desempleados)
	% demandantes de empleo > 365 días que hayan recibido al menos un servicio
	Tasa de inserción de los desempleados
	Tasa de inserción de los alumnos

VALORES “Nuestra identidad como Organización”

VOCACIÓN DE SERVICIO

- ... Proactividad
- ... Compromiso con el servicio

Actitud responsable y proactiva de los empleados, encaminada a prestar el mejor servicio a los clientes y la sociedad en general.

PARTICIPACIÓN ACTIVA

- Trabajo en equipo
- Emprendimiento

Comportamiento responsable y proactivo de las personas que propicie la colaboración, la coordinación interdepartamental y la comunicación interna.

MEJORA CONTINUA

- Creatividad
- Innovación

Involucración del personal, participando de manera creativa en cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes, innovando los procesos, para cumplir con nuestro modelo de excelencia empresarial.

PROFESIONALIDAD

- Adaptación al cambio
- Empatía con nuestros clientes

Actuar con conocimiento, eficacia, eficiencia, así como con proactividad a la adaptación al cambio, de manera integrada en los valores de la organización, logrando alcanzar la satisfacción global de las necesidades de nuestros clientes.

Análisis DAFO

A partir de la **información recopilada y analizada en el análisis interno y externo**, se identificaron las principales **Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades** del INAEM.

El Equipo de Dirección del INAEM realizó una priorización de las mismas de “mayor” a “menor” importancia y se construyó la matriz DAFO del INAEM.



DAFO DEL INAEM

PRIORIZACIÓN	DEBILIDADES
D1	FALTA DE INTEGRACIÓN DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS DE POLÍTICAS ACTIVAS (ORIENTACIÓN, INTERMEDIACIÓN, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN) A LOS USUARIOS DE INAEM
D2	ES NECESARIA MAYOR AGILIDAD A LA HORA DE ADAPTARSE A LAS NUEVAS SITUACIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO LABORAL
D3	EXISTENCIA DE APLICACIONES Y BASES DE DATOS NO INTEGRADAS Y CON BAJA CALIDAD EN ALGUNOS CASOS DE LA INFORMACIÓN (CONOCIMIENTO Y DATOS)
D4	BAJO NÚMERO DE APLICACIONES ON LINE PARA GESTIONAR ALGUNOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y EXCESIVA CARGA DE LOS MISMOS
D5	PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE LOS ESCASOS RECONOCIMIENTOS PERSONALES AL TRABAJO REALIZADO POR PARTE DE LOS SUPERIORES
D6	INAEM NO CONSIGUE "PONER EN VALOR" NI COMUNICAR DE FORMA EFECTIVA SUS SERVICIOS PARA EL CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS O POTENCIALES USUARIOS

PRIORIZACIÓN	FORTALEZAS
F1	CAPACIDAD PRESUPUESTARIA DEL INAEM
F2	AUTONOMÍA EN EL DISEÑO Y EN LA APLICACIÓN DE MEDIDAS Y ACCIONES PARA PROMOCIONAR EL EMPLEO HACIA DIFERENTES ÁMBITOS Y COLECTIVOS A ALGUNOS DE LOS CUÁLES NO LLEGAN OTRAS INSTITUCIONES
F3	CAPACIDAD DE DESARROLLAR ACCIONES A TRAVÉS DE LAS ENTIDADES COLABORADORAS ESPECIALIZADAS EN LAS DIFERENTES POLITICAS (ORIENTACIÓN, RECOLOCACIÓN E INSERCIÓN)
F4	MODELO DE GESTIÓN DE EMPRESARIAL SÓLIDO Y RECONOCIDO EXTERNAMENTE
F5	SISTEMAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN (CIRCULARES, INTRANET CORPORATIVA, BOLETÍN INTERNO, SISTEMA DE SMS, SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)
F6	MEJORA CONTINUA EN MATERIA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS (redes sociales, web 2.0)

PRIORIDAD	AMENAZAS
A1	COYUNTURA ECONÓMICA ACTUAL QUE INCIDE EN UNA ESCASEZ DE OFERTA DE EMPLEO Y EN EL NOTABLE INCREMENTO DEL PÚBLICO OBJETIVO
A2	RACIONALIZACIÓN DEL GASTO PÚBLICO Y AJUSTES PRESUPUESTARIOS
A3	CULTURA DE BÚSQUEDA DE SUBVENCIONES EN TIEMPOS DIFÍCILES POR ENTIDADES Y EMPRESAS
A4	APARICIÓN DE OTRAS ENTIDADES EN EL ÁMBITO DE LA INTERMEDIACIÓN CON MAYOR CONFIANZA POR PARTE DE LOS USUARIOS Y QUE PUEDEN GENERAR DUPLICIDADES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.
A5	IMAGEN DESFAVORABLE DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

PRIORIDAD	OPORTUNIDADES
O1	APROBACIÓN DE ESTRATEGIA ESPAÑOLA DE EMPLEO
O2	PROYECTOS DE NUEVA LEGISLACIÓN RELACIONADOS CON LA PROMOCIÓN DEL EMPLEO (P.EJ. EMPRENDIMIENTO)
O3	AVANCE TECNOLÓGICO EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INCREMENTO DEL USO Y DE LA CONFIANZA EN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALMENTE RELACIONADO CON REDES, AUTOSERVICIO, ETC.
O4	POSIBILIDAD DE ESTABLECER ALIANZAS, REDES Y ACUERDOS CON AGENTES SOCIALES, ENTIDADES PÚBLICAS PRIVADAS, y OTROS SPES, etc
O5	REFORMA LABORAL Y LUCHA CONTRA LA ECONOMÍA SUMERGIDA

Estrategia 2012-2015

El análisis interno y externo realizado concluyen que el direccionamiento estratégico del INAEM para el ciclo 2012-2015 se concreta en:

Simplificar procesos para el desarrollo de la actividad y...

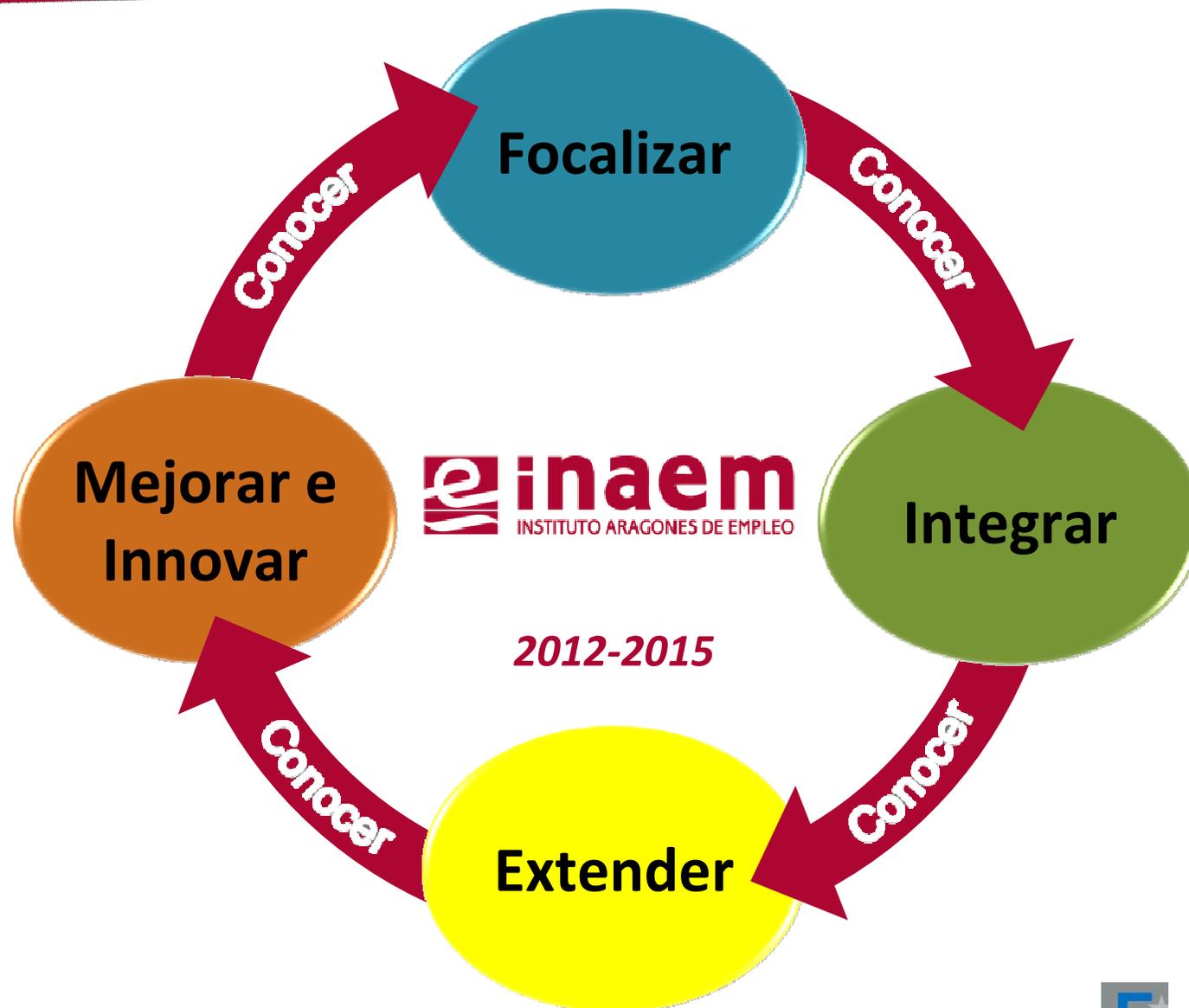
Unir los esfuerzos con otras Entidades y Empresas para...

Materializar Políticas Activas de valor y así poder....

Avanzar hacia un entorno de mayor empleabilidad en Aragón

Estrategia INAEM 2012-2015: Plan “SUMA”

PLAN "SUMA"



EJES ESTRATÉGICOS PLAN “SUMA”

FOCALIZAR

Centrarnos en lo clave, aquello que impacta de manera notable en la generación de empleo y la mejora de la empleabilidad de personas y concentrarnos especialmente en aquellos colectivos prioritarios (personas en desempleo sin protección, personas jóvenes con déficit de formación, mayores de 45 años en desempleo de larga duración, discapacitados), emprendedores y/o actividades económicas emergentes.

INTEGRAR

Definir y desarrollar políticas de empleo transversales, poniendo a disposición de los usuarios (empleadores, demandantes, alumnos, etc...) una oferta de valor con servicios complementarios entre sí.

EXTENDER

Ampliar las posibilidades de apoyo al desarrollo de la empleabilidad de Aragón contando con otros agentes, que aporten recursos, más allá de los propios de INAEM.

MEJORAR E INNOVAR

Definir medidas y acciones diferenciales así como revisar y perfeccionar las ya existentes mejorando nuestra propuesta para hacer frente a la situación actual de Aragón y a las necesidades de nuestros clientes.

CONOCER

Tomar decisiones y desarrollar las actividades en base a información completa, integrada, actualizada, compartida. Fomentar el intercambio de buenas prácticas y conocimiento tanto a nivel interno como a nivel externo.

CARTERA DE INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

La Cartera de Iniciativas Estratégicas que despliegan los Ejes Estratégicos se agrupan en 3 entornos de acción enfocados hacia:

*La mejora de los
SERVICIOS*

Iniciativas Estratégicas

IE1: INTEGRAR LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

IE2: DESARROLLAR NUEVAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

IE3: EVOLUCIONAR EL MODELO DE OFICINA

IE4: MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

*La optimización de
los SOPORTES A LA
PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS*

IE5: CREAR LA RED ARAGONESA DE EMPLEO

IE6: ACERCAR LOS SERVICIOS DEL INAEM A LAS EMPRESAS

IE7: APROVECHAR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

IE8: PARTICIPAR DE MANERA ACTIVA EN LA ATRACCIÓN DE EMPRESAS A ARAGÓN

*La consolidación de
la GESTIÓN
INTERNA*

IE9: POTENCIAR LA NOTORIEDAD DEL INAEM

IE10: MEJORAR EL SOPORTE DE CONOCIMIENTO E INFORMACIÓN PARA LA ACTIVIDAD

IE11 POTENCIAR EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN EL INAEM

IE12: CONSOLIDAR EL MODELO DE GESTIÓN DEL INAEM

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE1: INTEGRAR LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

Descripción

Poner a disposición de los aragoneses una cartera de servicios integral y complementaria, a través de la coordinación de las distintas acciones y medidas desarrolladas por el INAEM y la formación e información de las personas que participan de manera activa en la prestación de los servicios.

Objetivo

Mejorar los servicios prestados, a través de una oferta de servicios integrada.

Acciones a desarrollar

1. **Elaborar una programación anual y permanente de la Cartera de Servicios** donde se coordinen las medidas y acciones a desarrollar por cada una de las áreas de actuación.
2. Definición de la **cartera de servicios para segmentos y colectivos**, a través de la **identificación de elementos comunes**.
3. **Formar e informar a las personas** con el objetivo de que dispongan de una visión global de los servicios del INAEM.
4. Integrar en el **Plan de Trabajo** la información a los clientes sobre las mejoras implantadas.

FOCALIZAR

X

INTEGRAR

X

EXTENDER

X

MEJORAR E INNOVAR

CONOCER

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE2: DESARROLLAR NUEVAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

Descripción

Diseñar medidas y acciones para el fomento del empleo de calidad, tanto presenciales como on line, ajustadas a la realidad del territorio y que den respuesta a las necesidades de las empresas y los aragoneses.

Objetivo

Poner a disposición de los aragoneses una cartera de servicios competitiva, estable y adaptada a la coyuntura económica y a la realidad de Aragón.

Acciones a desarrollar

1. **Formación;**
 - a. Realizar los desarrollos necesarios para adecuarlos a las nuevas normativas de la propia DGA y de la legislación actual de formación para el empleo.
 - b. Definir **nuevas estrategias de formación**, tanto en lo referente a materias (innovación, tics, idiomas, etc..) como a canales y convocatorias.
 - c. Evolucionar el **modelo de relación con los centros de formación**.
 - d. Definición de **programas específicos** para colectivos.
2. **Intermediación;**
 - a. Establecer **alianzas** con la Agencias de Colocación con o sin ánimo de lucro.
 - b. **Potenciar los servicios** de intermediación **para la empresa**.
 - c. Desarrollo e implantación de **servicios de orientación on-line**: talleres de entrevista, de C.V. en complementariedad con Inforienta
 - d. Coordinación de las políticas activas con las políticas pasivas de empleo.
3. **Promoción del Empleo;**
 - a. Reformular las **medidas de apoyo a los Centros Especiales de Empleo**.
 - b. **Apoyar a los Emprendedores** con acciones de asesoramiento y subvenciones al empleo.
 - c. Establecer **convenios con entidades financieras** para facilitar la concesión de crédito a emprendedores y empresa de economía social.
 - d. Impulsar la participación de las Agencias de Desarrollo Local
 - e. Plan de **fomento de la contratación por PYMES**.

FOCALIZAR

X

INTEGRAR

X

EXTENDER

MEJORAR E INNOVAR

X

CONOCER

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE3: EVOLUCIONAR EL MODELO DE OFICINA

Descripción

Revisar la estructura y organización interna de la oficina de empleo, que permita mejorar en el servicio de calidad y especializado a los usuarios.

Objetivo

Mejorar la accesibilidad a los servicios y la atención y gestión de los usuarios de los servicios en la Oficina de Empleo.

Acciones a desarrollar

1. Definir y **asignar a los tutores de oficina una cartera** de desempleados y empresas para su gestión.
2. Crear **espacios especializados** como por ejemplo Espacio Empresa (selección técnica, asesoramiento en materia de subvenciones, etc...) o Espacio Movilidad-Eures
3. Implantar **nuevos sistemas que ordenen la actividad** de la oficina (por ejemplo, cita previa, canales alternativos, etc...)
4. Crear y ampliar los **espacios de autoinformación** en las oficinas de empleo, apoyados por tutores de empleo.

FOCALIZAR

X

INTEGRAR

EXTENDER

MEJORAR E INNOVAR

X

CONOCER

X

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE4: MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Descripción

Revisar los procesos de prestación de servicios a los usuarios adaptándonos a las nuevas situaciones y dando respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Objetivo

Mejora de los procesos para incrementar la eficacia, eficiencia y satisfacción de los clientes que hacen uso de nuestros servicios.

Acciones a desarrollar

1. Identificar procesos que impactan en la satisfacción de nuestros clientes para su **optimización** (por ejemplo orientación e intermediación)
2. Realizar **benchmarking** con otros servicios públicos de empleo u organizaciones para compartir e identificar buenas prácticas.
3. Crear **grupos de trabajo** en los que estén representados todos los grupos de interés para redefinir y mejorar los procesos.
4. Diseñar el **plan de implantación** y comunicación.

FOCALIZAR

INTEGRAR

X

EXTENDER

MEJORAR E INNOVAR

X

CONOCER

X

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE5: CREAR LA RED ARAGONESA DE EMPLEO

Descripción

Liderar el proyecto de creación de una Red Aragonesa de Empleo que coordine bajo un mismo entorno de acción la labor que diferentes organizaciones están desarrollando en la actualidad en materia de fomento del empleo y aproveche sinergias.
Promover el establecimiento de alianzas con nuevos colaboradores y el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación, que faciliten a los usuarios el acceso a servicios homogéneos, personalizados y de calidad.

Objetivo

Consolidar una red que permita al INAEM llegar a todo el territorio aragonés prestando servicios de calidad.

Acciones a desarrollar

1. Realizar un **diagnóstico** que permita identificar organizaciones o agentes públicos o privados a integrar en la red Aragonesa de empleo, bien porque sean reconocidas por la calidad en la prestación de servicios relacionados con el empleo, bien porque estén especializadas en colectivos o sectores claves.
2. Elaborar un **Modelo de colaboración y coordinación** entre las entidades que formen parte de la Red Aragonesa de Empleo, que evite la duplicidad de servicios.
3. Comunicar criterios homogéneos en la prestación de servicios
4. Realizar un seguimiento continuo del desarrollo de actividades.

FOCALIZAR

X

INTEGRAR

X

EXTENDER

X

MEJORAR E INNOVAR

CONOCER

X

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE6: ACERCAR LOS SERVICIOS DEL INAEM A LAS EMPRESAS

Descripción

Elaborar un plan de prospección que permita al INAEM intensificar las relaciones con las empresas de Aragón y que sea reconocido como el proveedor de confianza de servicios relacionados con el empleo.

Objetivo

Ordenar y fomentar la labor de comunicación y difusión de los servicios del INAEM.

Acciones a desarrollar

1. Revisar y delimitar claramente las **funciones comerciales** de:
 - Director/a del Servicio de Intermediación
 - Director/a Provincial
 - Director/a de Oficina
 - Jefes de Área
 - Tutor/a de Empleo
2. Elaborar un **Plan de Prospección del INAEM** donde de manera global se establezca la actividad a desarrollar a nivel de Dirección Provincial y Oficina alineado con el Plan de Prospección Global.
3. Incluir en el **Plan de Formación Interno** formación en habilidades en la oferta de servicios del INAEM.

FOCALIZAR

INTEGRAR

X

EXTENDER

X

MEJORAR E INNOVAR

X

CONOCER

X

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE7: APROVECHAR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Descripción

Integrar los sistemas y bases de datos existentes en el INAEM y desarrollar nuevas formas de gestión y prestación de servicios.

Objetivo

Mejorar la accesibilidad y la calidad de la información necesaria para avanzar hacia la prestación integral de servicios .

Acciones a desarrollar

1. Desarrollar e implantar una **herramienta que integre los actuales sistemas** de información.
2. Ampliar la cartera de servicios ofrecidos a través de canales alternativos (por ejemplo, creación de simulador para Promoción de Empleo, tutorías web para Intermediación, etc...)
3. **Ampliar la cartera de servicios** ofrecidos a través de canales alternativos (por ejemplo, creación de simulador para Promoción de Empleo, tutorías web para Intermediación, etc...)
4. Desarrollar las **Nuevas Tecnologías en la oficina**
5. Potenciar la **formación on line**

FOCALIZAR

INTEGRAR

X

EXTENDER

X

MEJORAR E INNOVAR

X

CONOCER

X

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE8: PARTICIPAR DE MANERA ACTIVA EN LA ATRACCIÓN DE EMPRESAS A ARAGÓN

Descripción

Colaborar con los organismos e instituciones aragonesas (IAF, Aragón Exterior, Corporaciones Locales, etc..) en la atracción y captación de empresas para Aragón. Estar presentes en las reuniones para poder informar y ofrecer los servicios del INAEM de manera integrada.

Objetivo

Presentar los servicios del INAEM más allá de la Comunidad de Aragón y convertirlos en un elemento clave para la atracción de empresas hacia el territorio.

Acciones a desarrollar

1. Identificar y establecer un **protocolo de coordinación** con aquellos organismos e instituciones que desarrollan actividades para la captación de empresas para Aragón.
2. Acompañar y estar presentes en los contactos con las empresas.
3. Evaluar el impacto.

FOCALIZAR

INTEGRAR

EXTENDER

X

MEJORAR E INNOVAR

X

CONOCER

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE9: POTENCIAR LA NOTORIEDAD DEL INAEM

Descripción

Velar por la imagen de marca del INAEM y dar a conocer tanto a los usuarios como a la sociedad aragonesa en general sus funciones y actividades. Esta difusión se realizará de manera conjunta entre el propio INAEM y las entidades colaboradoras.

Objetivo

Mejorar la visibilidad del INAEM en las actividades desarrolladas por las entidades colaboradoras y subvencionadas por el Instituto.

Acciones a desarrollar

1. Elaborar un **Plan de Comunicación Externa**,
2. Desarrollar **campañas Institucionales** sobre la actividad del INAEM
3. **Participación** activa del INAEM en **actos y foros** relacionados con la empresa y el empleo.
4. **Difusión** de los servicios del INAEM por parte de las **entidades colaboradoras**.
5. Implantar **medidas adicionales** para poner en valor los servicios prestados por el INAEM.

FOCALIZAR

X

INTEGRAR

EXTENDER

X

MEJORAR E
INNOVAR

CONOCER

X

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE10: MEJORAR LOS SISTEMAS DE CONOCIMIENTO E INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL INAEM

Descripción

Establecer mecanismos que mejoren la comunicación y coordinación entre Gerencia, Direcciones Provinciales y Oficinas de Empleo, tanto en la programación de los servicios como en la prestación de los mismos.

Objetivo

Mejorar los sistemas de comunicación, abrir nuevos cauces para lograr un índice de satisfacción adecuado en la valoración de las personas de la organización, en la obtención de información suficiente para prestar los servicios requeridos.

Acciones a desarrollar

1. Definir un **Plan de Comunicación Interna**. Analizar los sistemas actuales de comunicación y proponer un plan de mejoras.
2. Implantar un sistema de identificación y comunicación de **potenciales mejoras** en oficinas .

FOCALIZAR

INTEGRAR

X

EXTENDER

MEJORAR E INNOVAR

X

CONOCER

X

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE11: POTENCIAR EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL INAEM

Descripción

Diseñar e implantar sistemas que promuevan el desarrollo y compromiso de las personas

Objetivo

Mejorar la satisfacción y compromiso de las personas a través de la implantación de nuevos sistemas de gestión de RR.HH

Acciones a desarrollar

1. Diseñar e implantar un **sistema de seguimiento del desempeño** en el que se evalúen resultados , competencias y aprendizaje.
2. Definir un **Plan de Formación Interna**, que compagine la formación **técnica** con formación **competencial**, tanto presencial como on line y de respuesta a las expectativas de las personas.
3. Diseñar **sistemas de reconocimiento** que premien el compromiso de los profesionales y el trabajo bien hecho.

FOCALIZAR

INTEGRAR

EXTENDER

MEJORAR E INNOVAR

X

CONOCER

X

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

IE12: CONSOLIDAR EL MODELO DE GESTIÓN DEL INAEM

Descripción

Continuar avanzando en la introducción de criterios excelencia y calidad en la gestión del INAEM.

Objetivo

Mejorar en la eficacia y eficiencia en los diferentes ámbitos de gestión del INAEM

Acciones a desarrollar

1. Continuar con la **sistemática de autoevaluación/** evaluaciones externas según el **Modelo EFQM**
2. Realizar un Plan de Acción Anual que identifique y planifique la implantación de las mejoras derivadas de las autoevaluaciones/ evaluaciones , que permitan la obtención del reconocimiento + 500 antes de finalizar el año 2015.
3. **Ampliar la Carta de Servicios** al resto de servicios del INAEM.

FOCALIZAR

INTEGRAR

EXTENDER

MEJORAR E INNOVAR

X

CONOCER

X

PLAN "SUMA"

