

Financiado por:



# MODELO DE EVALUACIÓN DE IMPACTO APLICADO A LOS PROGRAMAS DE EMPLEO EN EL ÁMBITO DE LAS PAE

UN MODELO DE EVALUACIÓN ELABORADO  
DESDE Y PARA LA IDIOSINCRASIA DEL TERRITORIO





# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2. SITUACIÓN DE PARTIDA</b>	<b>9</b>
2.1 POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO EN VIGOR	13
2.2 MECANISMOS DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA	17
2.3 REVISIÓN CUALITATIVA DE RESULTADOS PREVIOS	18
<b>3. EL MODELO DE EVALUACIÓN</b>	<b>21</b>
3.1 OBJETIVOS Y CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN	24
3.2 INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN	31
<b>4. HERRAMIENTAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN</b>	<b>45</b>
<b>5. OPERATIVA DE LA EVALUACIÓN</b>	<b>55</b>
5.1 CRONOGRAMA Y ACCIONES DE LA EVALUACIÓN	58
<b>6. RECOMENDACIONES PARA LOS INFORMES DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN PAE</b>	<b>61</b>
6.1 ELABORACIÓN DE INFORMES	64
6.2 DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE INFORMES Y RESULTADOS	65
<b>7. ANEXOS</b>	<b>67</b>
HV1: FICHAS DE INDICADORES	69
HV2: MODELO DE FORMULARIO A PERSONAS BENEFICIARIAS	70
HV3: MODELO DE FORMULARIO A PERSONAS PROFESIONALES	74
HV4: MODELO DE FORMULARIO A EMPRESAS COLABORADORAS	81
HV5: MODELO DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A LAS DISTINTAS PARTES INTERESADAS	85
HV6: MODELO DE INFORME/MEMORIA ANUAL	88
HV7: MODELO DE INFORME/MEMORIA FINAL	89



# 1.

---

## INTRODUCCIÓN



# 1.

## INTRODUCCIÓN

La presente iniciativa se propone desarrollar el modelo de evaluación de impacto aplicado a los programas de empleo en el ámbito de las Políticas Activas de Empleo y **se encuadra en el marco de actuaciones que viene realizando la Confederación Canaria de Empresarios a partir de la Resolución 9236 / 2022 de la Dirección del Servicio Canario de Empleo por la que se concede una subvención directa a la CCE para el desarrollo de determinadas actuaciones en materia de Políticas Activas de Empleo, en el marco del Plan Integral de Empleo de Canarias 2022.**

El Servicio Canario de Empleo (SCE) desarrolla diferentes programas de apoyo al empleo. En este sentido, y en línea de continuidad con los resultados de los dos “Estudio de análisis de los programas de incentivos a la contratación” realizado por la CCE en el marco del programa de “Actuaciones en materia de Políticas Activas de Empleo” se observa que a pesar de los esfuerzos y recursos destinados a los programas de Empleo , en muchos casos la falta de información y de una evaluación sistemática y actualizada de los resultados, tiene como consecuencia que las personas beneficiarias potenciales de estas políticas, tanto en las personas trabajadoras como en las empresas, no hagan uso de estos recursos públicos y ello lleva a que los resultados de estas medidas no siempre alcanzan los objetivos fijados, y muchas convocatorias no consiguen cubrir el total de fondos asignados.

Pero más allá de tales esfuerzos, se necesita un marco evaluativo que nos permita conocer cuál es el resultado o impacto real de las Políticas Activas de Empleo en la Comunidad Autónoma de Canarias, así como cuál sería la aportación efectiva en la mejora del empleo de todos los agentes implicados en estas.

En este sentido en el “Estudio sobre eficacia y resultados de los incentivos a la contratación” realizado entre el año 2020 y 2021 se proponía la necesidad de mejora de los procesos de evaluación del impacto de estos programas, de esa primera indagación se desarrollan algunas directrices marco como:

- ▶ Diseñar y desarrollar procesos más sistemáticos, periódicos y rigurosos de evaluación del diseño, resultados e impacto de los programas de incentivos a la contratación.
- ▶ Realizar un seguimiento y evaluación continuos del sistema de incentivos y construir una base de datos con las evaluaciones realizadas.

- ▶ Necesidad de una evaluación de programas e informes comparativos para seguir mejorando el modelo.

Estos resultados se retoman y profundizan en siguientes epígrafes como base del marco teórico en el diseño de la nueva evaluación.

Por otro lado, Canarias es un territorio en el que las secuelas económicas y sociales de la COVID-19 siguen estando presentes debido a la vulnerabilidad de su economía. Estas, fueron analizadas por la Confederación Canaria de Empresarios en el estudio “Propuestas para la elaboración de planes de empleo en el contexto Post- COVID-19 en Canarias. Actuaciones en materia de Políticas Activas de Empleo, en el marco del Plan Integral de Empleo de Canarias 2021.”

# 2.

---

## SITUACIÓN DE PARTIDA

2.1 POLÍTICAS ACTIVAS  
DE EMPLEO EN VIGOR

---

2.2 MECANISMOS  
DE RECUPERACIÓN  
Y RESILIENCIA

---

2.3 REVISIÓN CUALITATIVA  
DE RESULTADOS PREVIOS

---



## 2.

# SITUACIÓN DE PARTIDA

En los últimos años se ha venido consolidando una tendencia imparable de promoción de un modelo de diseño, planificación y generación de las políticas públicas basadas en evidencia científica que permitan, por un lado, maximizar el impacto de las mismas y, por el otro, hacerlo con los mayores niveles de eficiencia y eficacia reduciendo los costes de estas. En este sentido, uno de los pilares fundamentales para promover esta visión, es la evaluación de políticas públicas. El Ministerio de Política Territorial y Función Pública, define la evaluación como un proceso sistemático y razonado de generación de conocimiento a partir de la recopilación, análisis e interpretación de información, encaminado a la comprensión global de una intervención pública sea ésta una política, plan, programa o norma, para alcanzar un juicio valorativo, basado en evidencias, respecto de su diseño, puesta en práctica y efectos (resultados e impactos).

Todo diseño de evaluación, necesita conocer el estado de la cuestión actual y poder marcar una situación de partida. Para esto se han analizado documentos que interpelan tanto a la metodología evaluativa de políticas públicas como a los resultados de políticas activas de empleo en vigor. La reciente Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo en su Título VI, Evaluación de la Política de Empleo, articula:

**Artículo 70. Otras iniciativas de evaluación.**

*“Sin perjuicio de lo establecido en el presente título, se favorecerá las iniciativas de evaluación que se desarrollen en paralelo a los niveles de gestión por parte de las administraciones competentes, con el objeto de dar cobertura a la evaluación del impacto del mayor número posible de programas y medidas. En el seno del Sistema Nacional de Empleo, se promoverá la sistematización de la puesta en común de buenas prácticas y casos de éxito que surjan del conocimiento obtenido como resultado de estas iniciativas.*

Por otra parte, y desde esta ley se aportan las siguientes directrices:

1. La política de empleo será objeto de una evaluación continuada, planificada, dirigida en el seno del Sistema Nacional de Empleo y realizada con carácter externo e independiente, desarrollándose de manera adicional al conjunto de evaluaciones internas que se realicen dentro del Sistema Nacional de Empleo.

Para asegurar su utilidad, la evaluación de la política de empleo perseguirá los objetivos finales que, con carácter general contemple la evaluación de políticas públicas en el Estado.

2. Los resultados de la evaluación serán públicos, actualizados de manera periódica, e incluirán recomendaciones que se incorporarán con claridad al proceso de toma de decisiones.

Para la contextualización tanto metodológica como jurídica de la presente evaluación se han revisado los siguientes documentos:

#### **Referencias de ámbito internacional**

- Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Propuesta de Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo 2021-2024.

#### **Referencias de ámbito Nacional**

- Evaluación de la Estrategia de Activación para el Empleo 2017-2020.
- Referencias de ámbito Autonómico.
- Plan Estratégico de Subvenciones del Servicio Canario de Empleo para el periodo 2021-2024.
- Estrategia canaria de apoyo activo al empleo 2021-2024. Prioridad estratégica 4.
- Plan Reactiva Canarias.
- Informe: “Mujeres y hombres en Canarias, brechas de género 2019”, publicado por el Instituto Canario de Igualdad.
- Informe sobre el grado de avance, efectos y repercusiones del plan estratégico de subvenciones 2018-2020 del Servicio Canario de Empleo.

#### **Estudios/informes llevados a cabo por la Confederación Canaria de Empresarios**

- Propuestas para la elaboración de planes de empleo en el contexto Post-COVID-19 en Canarias.
- Actuaciones en materia de Políticas Activas de Empleo. Estudio Análisis prospectivo de los sectores tradicionales con mayor peso en la economía canaria.
- Estudio de análisis de los programas de incentivos a la contratación realizado por la CCE en el marco del programa de “Actuaciones en Materia de Políticas Activas de Empleo”.

## 2.1 POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO EN VIGOR

Con el fin de saber de dónde partimos y de crear modelos que respeten el territorio, se ha realizado una revisión de las Políticas Activas de Empleo en vigor. Para la revisión de estas políticas se han usado varias técnicas.

- ▶ Investigación documental desde la web del Servicio Canario de Empleo. <https://www.gobiernodecanarias.org/empleo/sce/principal>
- ▶ Investigación con informantes claves en distintos contextos especialistas en materia de empleo en la Comunidad Autónoma.
- ▶ Participación en distintas jornadas formativas y de difusión en materia de Políticas Activas de Empleo durante el tiempo de ejecución del diseño de la presente evaluación.

Las Políticas Activas de Empleo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias se articulan en torno a los siguientes ejes:

**EJE 1. Orientación:** Comprende las actuaciones de información, orientación motivación, asesoramiento, diagnóstico y determinación del perfil profesional y de competencias, diseño y gestión de la trayectoria individual de aprendizaje, búsqueda de empleo, intermediación laboral y, en resumen, las actuaciones de apoyo a la inserción laboral de las personas beneficiarias. En Canarias, actualmente este eje se trabaja desde dos ámbitos diferenciados:

### EJE 1: ORIENTACIÓN

#### POLÍTICAS ACTIVAS DENTRO DEL EJE

- ▶ PROGRAMAS SIE (Servicio Integral de Empleo)
- ▶ PIO (Plan Integral de Orientación Profesional)

#### PARTES INTERESADAS EN LA POLÍTICA

Personas desempleadas.	Personas empleadas en procesos de mejora de empleo.	Empresa.	Entidades colaboradoras SCE y agentes sociales.	Sociedad en general.
------------------------	---	----------	---	----------------------

**EJE 2. Formación:** Incluye las actuaciones de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, dirigidas al aprendizaje, formación, recualificación o reciclaje profesional y de formación en alternancia con la actividad laboral, incluidos los programas públicos de empleo y formación, que permitan al beneficiario adquirir competencias o mejorar su experiencia profesional, para mejorar su cualificación y facilitar su inserción laboral. Este eje se incluye en el epígrafe que corresponde a la situación de partida ya que para tener una visión realista de empleo no se puede prescindir del conocimiento sobre esta área, pero no se aplica en la presente evaluación por estar ésta sujeta a mecanismos de evaluación propios de cada fuente financiadora y co-financiadora y por tanto no se desarrollará en sucesivos epígrafes.

## EJE 2: FORMACIÓN

### POLÍTICAS ACTIVAS DENTRO DEL EJE

- ▶ Proyectos de itinerario integrado de inserción laboral (PIIIL)
- ▶ PFAES (Programas de formación en alternancia con el empleo)
- ▶ Certificados profesionales
- ▶ Acreditación por competencias claves
- ▶ Acreditación de la experiencia profesional

### PARTES INTERESADAS EN LA POLÍTICA

Personas desempleadas y/o empleadas que buscan formación.	Personas empleadas que buscan recualificarse en otros sectores.	Personas empleadas en sectores concretos que necesitan acreditar sus competencias profesionales a través de la experiencia profesional.	Colectivos de difícil inserción con necesidades formativas adaptadas.	Empresas.	Sociedad en general a través de los servicios de utilidad pública.
---	---	---	---	-----------	--

**EJE 3. Oportunidades de empleo:** Incluye las actuaciones que tienen por objeto incentivar la contratación, la creación de empleo o el mantenimiento de los puestos de trabajo, especialmente para aquellos colectivos que tienen mayor dificultad en el acceso o permanencia en el empleo, con especial consideración a la situación de las personas en situación de exclusión social, de las personas con responsabilidades familiares, de las víctimas del terrorismo y de las mujeres víctimas de violencia de género.

## EJE 3: OPORTUNIDADES DE EMPLEO

### POLÍTICAS ACTIVAS DENTRO DEL EJE

- ▶ Certifícate
- ▶ Incentívale
- ▶ Retorno al empleo
- ▶ Procedimiento de Acreditación de la Experiencia Laboral y/o Formación No Formal (susceptible de ser incluida en varios ejes)

### PARTES INTERESADAS EN LA POLÍTICA

Personas con baja o ninguna cualificación profesional o competencial.	Entidades colaboradoras con el SCE en la impartición de certificados profesionales.	Personas trabajadoras que no tienen acreditada su experiencia profesional.	Empresas	Jóvenes Inscritos en Garantía Juvenil.
---	---	--	----------	--

**EJE 4. Oportunidades de empleo para personas con discapacidad:** Incluye las actuaciones que tienen por objeto incentivar la contratación, la creación de empleo o el mantenimiento de los puestos de trabajo y las acciones de orientación y acompañamiento individualizado en los puestos de trabajo de las personas con discapacidad. Si bien este eje está sustentado sobre la Ley General de los derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social (LGD) se incluye como colectivo específico y particular dentro de las Políticas Activas de Empleo. En este sentido se incluyen tanto el empleo ordinario como el empleo protegido y se canaliza a través de diferentes acciones.

#### EJE 4: OPORTUNIDADES DE EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

##### POLÍTICAS ACTIVAS DENTRO DEL EJE

- ▶ Cuota de reservas de puesto de trabajo
- ▶ Centros especiales de empleo
- ▶ Enclaves laborales (empresas de inserción)

##### PARTES INTERESADAS EN LA POLÍTICA

Personas con discapacidad.	Empresas de acogida de personas con discapacidad.	Sociedad en general.
----------------------------	---	----------------------

**EJE 5. Igualdad de oportunidades en el acceso al empleo:** Comprende las actuaciones dirigidas a promover la igualdad entre mujeres y hombres en el acceso, permanencia y promoción en el empleo, así como la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Están destinados a propiciar el empleo en colectivos con especiales dificultades para la inserción laboral (parados de larga duración, parados con escasa formación, estudiantes recién egresados sin experiencia laboral). También incluye las dirigidas a facilitar la movilidad geográfica o promover la contratación en sectores de actividad diferentes de aquellos en los que se hubiera trabajado habitualmente. En este sentido se puede hablar de un eje transversal y un marco de acción que abarca:

- ▶ Programas de formación e inserción para mujeres víctimas de violencia de género o de trata y explotación sexual con compromiso de contratación.
- ▶ Acciones para favorecer la transversalidad de género en todas las Políticas Activas de Empleo.

#### EJE 5: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL ACCESO AL EMPLEO

##### POLÍTICAS ACTIVAS DENTRO DEL EJE

- ▶ Programas de formación e inserción para mujeres víctimas de violencia de género o de trata y explotación sexual con compromiso de contratación
- ▶ Acciones para favorecer la transversalidad de género en todas las Políticas Activas de Empleo
- ▶ Programas dentro del marco del fomento al empleo (PEES, PLD, PROYECTO NOE)

##### PARTES INTERESADAS EN LA POLÍTICA

Mujeres desempleadas o en mejora de empleo.	Mujeres víctimas de violencia de género.
---	--

**EJE 6. Emprendimiento:** Comprende las actividades dirigidas a fomentar la iniciativa empresarial, el trabajo autónomo y la economía social, así como las encaminadas a la generación de empleo, actividad empresarial y dinamización e impulso del desarrollo económico local. En la Comunidad Autónoma se llevan a cabo acciones tanto desde el SCE como de entidades colaboradoras con este.

#### EJE 6: EMPRENDIMIENTO

##### POLÍTICAS ACTIVAS DENTRO DEL EJE

- ▶ Subvenciones Programa del Empleo Autónomo
- ▶ Actividades de Asesoramiento para el Autoempleo y el Emprendimiento
- ▶ Programas de asesoramiento de empleo verde y digital
- ▶ Programas y proyectos de asesoramiento de economía social

##### PARTES INTERESADAS EN LA POLÍTICA

Personas desempleadas o empleadas que deseen emprender

**Eje 7. Mejora del marco institucional:** Este Eje tiene carácter transversal, por lo que afecta a todos los restantes. Recoge las acciones, medidas y actuaciones que van dirigidas a la mejora de la gestión, colaboración, coordinación y comunicación dentro del Sistema Nacional de Empleo y el impulso a su modernización. En este momento en la comunidad autónoma se ha reactivado la Red de Empleabilidad Canaria que aglutina técnicos tanto del ámbito público como del privado, entidades del tercer sector, empresas colaboradoras y personal técnico del SCE que dinamizan los encuentros y acciones.

#### EJE 7: MEJORA DEL MARCO INSTITUCIONAL

##### POLÍTICAS ACTIVAS DENTRO DEL EJE

- ▶ Sistemas SISPE
- ▶ Sistemas RED
- ▶ Red Canaria de empleabilidad

##### PARTES INTERESADAS EN LA POLÍTICA

Personas desempleadas o en mejora de empleo.	Entidades colaboradoras con el SCE.	Técnicos/as de empleo.	Empresas.
--	-------------------------------------	------------------------	-----------

## 2.2 MECANISMOS DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA

En el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (MMR) se incorporan además 10 políticas palanca que la Unión Europea contextualiza para el periodo 2023-2027. Entre estas políticas se destacan la importancia de las nuevas economías y sectores productivos centrados en la transformación verde y digital y en la economía de los cuidados.

Para ello, este Plan incluye los siguientes componentes.

- ▶ Componente 22: Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión.
- ▶ Componente 23: Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo.

### MECANISMOS DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA QUE AFECTAN A LAS PAE

- ▶ Componente 22: Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión
- ▶ Componente 23: Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo

### ACCIONES

- ▶ Regulación del trabajo a distancia
- ▶ Medidas para eliminar la brecha de género
- ▶ Simplificación de contratos: generalización del contrato indefinido, causalidad y simplificación de la contratación temporal
- ▶ Modernización de Políticas Activas de Empleo
- ▶ Establecimiento de un mecanismo permanente de flexibilidad interna y recualificación de trabajadores en transición
- ▶ Revisión de las subvenciones y bonificaciones a la contratación laboral
- ▶ Modernización de la negociación colectiva
- ▶ Modernización de la contratación y subcontratación de actividades empresariales
- ▶ Simplificación y mejora del nivel asistencial de desempleo
- ▶ Digitalización del SEPE, para su modernización y eficiencia
- ▶ Inversiones en Empleo joven, Empleo y mujer, empleo verde y digital
- ▶ Proyectos territoriales para el reequilibrio y la equidad

## 2.3 REVISIÓN CUALITATIVA DE RESULTADOS PREVIOS

Dentro de la situación de partida y con el objetivo de crear un marco eficiente e innovador, se ha realizado una breve revisión de las principales conclusiones extraídas en los estudios previos antes citados y llevados a cabo por la Confederación Canaria de Empresarios.

Retomar algunas de las conclusiones, especialmente centradas en las actuaciones de ejes concretos ha permitido el diseño de una evaluación en constante evolución y también detectar “áreas de mejora potencial” que puedan haber quedado pendientes de desarrollo. En la tabla siguiente se articulan las conclusiones del citado estudio vinculado a necesidades detectadas que se sigue considerando de importante abordaje.

NECESIDADES EXTRAÍDAS DE ANÁLISIS ANTERIORES	DIRECTRICES PARA LA PRÓXIMA EVALUACIÓN
Déficit de información y evaluación de las PAE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ El diseño de evaluación incluirá elementos de entrada que aporten información sobre difusión y conocimiento de las PAE desde y para todas las partes interesadas. La difusión y conocimiento de estas será un aspecto primordial a evaluar.</li> </ul>
Se detecta la importancia de un estudio previo que justifique la necesidad o idoneidad de la puesta en marcha de toda iniciativa de formación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La evaluación recogerá entre sus necesidades estudios diagnósticos de varios aspectos como la coherencia y pertinencia de las acciones formativas y los estudios sectoriales.</li> <li>▶ La evaluación deberá incluir objetivos e indicadores de carácter multivariable (que vincule las acciones formativas y las necesidades del tejido productivo canario). La presente evaluación será permeable a resultados de posibles diagnósticos que se puedan ir realizando en materia de empleo y capacitación.</li> </ul>
Se detecta la necesidad de objetivos previos, específicos y cuantificables, acompañados de un sistema de indicadores transparente que permita realizar un seguimiento y evaluación de calidad de la formación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La evaluación será ante todo de carácter sencilla y “práctica” y tanto sus objetivos e indicadores perseguirán los principios SMART.</li> <li>▶ Los objetivos relacionados con los ejes de formación intentarán que las propias directrices de su entidad financiadora puedan ser elementos de entrada para la evaluación final y por tanto se evitará duplicar herramientas de evaluación que no aporten valor.</li> <li>▶ Las personas responsables de medición, así como los cortes evaluativos y de seguimiento deben estar claramente definidas.</li> </ul>

NECESIDADES EXTRAÍDAS DE ANÁLISIS ANTERIORES	DIRECTRICES PARA LA PRÓXIMA EVALUACIÓN
<p>No existe la medición del impacto de los conocimientos adquiridos en términos de inserción de las personas trabajadoras desempleadas relacionado con la formación recibida anteriormente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La evaluación debe incluir indicadores de impacto a largo plazo que permita medir el retorno de la inversión económica.</li> <li>▶ La evaluación debe permitir que sus elementos de entrada vinculen información tanto de las acciones formativas recibidas como de la calidad del trabajo realizado en empresa ordinaria.</li> </ul>
<p>Se requiere la necesidad de una evaluación de la satisfacción de los usuarios en la que participarán los propios alumnos y las empresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La gran mayoría de las acciones formativas incluyen estos cuestionarios de satisfacción, pero no exigen cruzar los datos entre partes interesadas, es decir se analizan los resultados de manera estanca sin vincular la satisfacción de alumnado y empresariado. La evaluación debe incluir elementos y herramientas que permitan esta vinculación.</li> </ul>
<p>Se plantea la necesidad de adecuar la aplicación de nuevos modelos de indicadores de información comunes entre todos los niveles de la administración competentes, SEPE y Servicios Regionales de Empleo, de modo que la obtención de datos vinculados a los indicadores se pueda realizar de forma homogénea, comparable, transparente y continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ El presente marco evaluativo debe estar sustentado y atravesado por la propia modernización del SEPE y por extensión del SCE, que permita usar herramientas digitales que favorezcan el conocimiento y la difusión en un flujo continuo de datos. Es decir, la presente evaluación debe ser Transparente, Moderna, Ágil y en la medida de lo posible digital.</li> </ul>
<p>El coste de las PAE es importante y por tanto fundamental que los programas destinados a la mejora de la empleabilidad de los trabajadores estén sometidos a un control y evaluación continuo y que permita medir el retorno en términos económicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En la evaluación se deberán incluir indicadores de retorno económico y además se incluirán los impactos negativos y no contemplados a priori de las acciones previstas.</li> </ul>
<p>Los datos públicos sobre las PAE presentan importantes deficiencias que hacen complejo el ejercicio de evaluación y verificación por parte de terceros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La evaluación deberá permitir la máxima objetividad que permite el objeto y la máxima homogeneización de los datos. Junto con los objetivos e indicadores debe haber una guía de criterios muy claros de “mecanización de datos y aclaración de conceptos que puedan ser sujetos de interpretación subjetiva”.</li> </ul>
<p>Se detecta que en aquellos casos en los que se ha llevado a cabo algún tipo de evaluación, los resultados obtenidos no permiten evaluar de forma comparativa qué hubiera ocurrido si no se hubiese aplicado la política.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ El diseño de objetivos e indicadores debe permitir establecer medidas de rango amplio. La complejidad social de los aspectos que inciden en el empleo deben tener un rango de medición de entre dos y cuatro años y deben permitir comparaciones entre anualidades.</li> </ul>
<p>No se publican datos de ejecución de los programas en cuanto a empresas y personas beneficiarias, ni siquiera en da respuesta a través del Portal de Transparencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La presente evaluación deberá incluir entre sus indicadores, acciones de difusión y transparencia a todas las partes interesadas de las PAE. Estas serán adaptadas a cada una de las partes y de fácil acceso. Por otro lado se incluye un capítulo que aporta información, directrices y recomendaciones para la socialización y difusión de los resultados.</li> </ul>

NECESIDADES EXTRAÍDAS DE ANÁLISIS ANTERIORES	DIRECTRICES PARA LA PRÓXIMA EVALUACIÓN
<p>Se observa la necesidad de tener un enfoque de diseño de los Planes de Empleo en el nuevo contexto post- COVID-19 en el que se fundamente en una visión estratégica de la misión y visión de las Políticas Activas de Empleo que pueda responder a tres criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Integrada: teniendo en cuenta a todos los agentes.</li> <li>▶ Sostenible: deberá enfocarse a una mejora innovación y modernización que pretende el SCE.</li> <li>▶ Participada y consensuada: la estrategia es una decisión de todos los agentes públicos y privados que intervienen en el funcionamiento del mercado local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ El marco evaluativo posibilita la incorporación de herramientas digitales y sostenibles y aplica a todas las partes interesadas.</li> <li>▶ Su sistema de informes anuales y finales, así como las directrices que marcará en cuanto a validación y difusión de resultados permite una estrategia participada.</li> </ul>
<p>Se plantea la necesidad de un buen diagnóstico de los problemas actuales del mercado de trabajo y sus particularidades a nivel sectorial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Algunos de los indicadores que aquí se despliegan se basan en la necesidad de un diagnóstico.</li> </ul>
<p>Se observa la necesidad de fortalecer los procesos de consulta, participación y responsabilidad de los actores públicos y privados que intervienen en la dinamización del mercado laboral para mejorar el proceso de diseño y desarrollo de las Políticas Activas de Empleo en Canarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Se incluirá un protocolo para elaboración, difusión y validación de informes de resultados durante el proceso evaluativo. Se recomienda también la creación de una comisión evaluadora que pueda llevar a cabo la evaluación propuesta.</li> </ul>
<p>Se observa la necesidad de promover herramientas y procesos de participación de las organizaciones y agentes que participan en la dinamización del mercado laboral. Dinámicas de Participación Ciudadana, Empresas y Agentes Sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Este marco evaluativo está elaborado desde el conocimiento interno de las PAE en Canarias, su mercado laboral y sus entidades colaboradoras e interlocutoras. Este hecho permite plasmar en su despliegue de indicadores los momentos de encuentro e interrelación de todos estos agentes y ponerles en diálogo.</li> </ul>

# 3.



## EL MODELO DE EVALUACIÓN

3.1 OBJETIVOS Y CRITERIOS  
PARA LA EVALUACIÓN

---

3.2 INDICADORES  
PARA LA EVALUACIÓN

---



# 3.

---

## EL MODELO DE EVALUACIÓN

El empleo vertebra una sociedad y los hechos que pivotan en torno a este, deben ser tratados con la mayor objetividad posible. Bajo esta premisa, sí bien se ha realizado una investigación previa en su metodología se ha pretendido sortear las hipótesis preestablecidas en relación al empleo y a las personas desempleadas y se han aportado directrices para diseñar indicadores que puedan aportar informaciones dinámicas, a largo plazo y que actúen como motor de cambio social en sí mismas.<sup>1</sup>

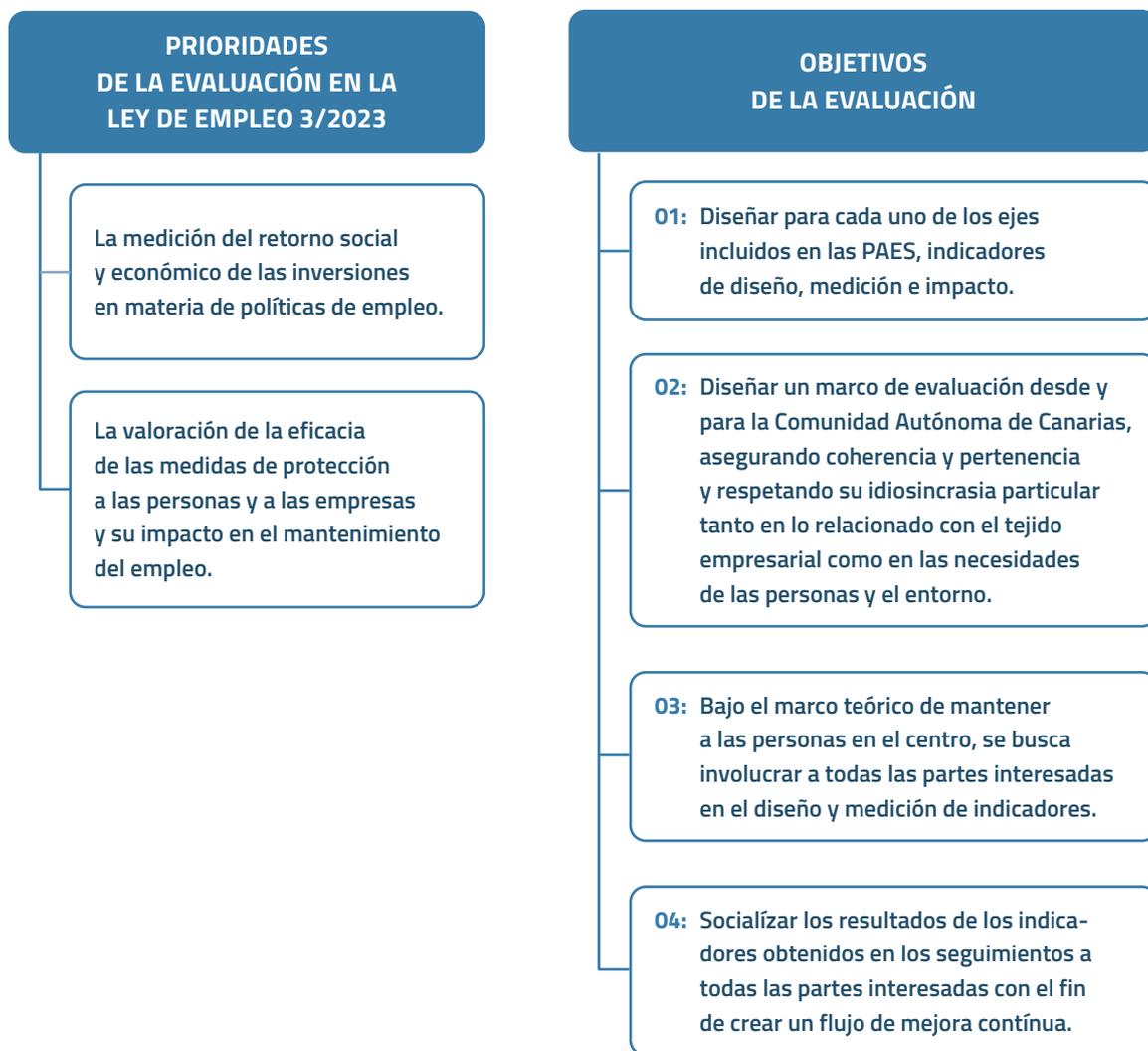
El foco, por tanto, no estará puesto en los objetivos en sí mismos (en la subjetividad de las preguntas) sino en la potencialidad de cambio que nos aporte la información (la objetividad de las respuestas). En este sentido la presente evaluación se acerca a las evaluaciones libres de objetivos (Free-goal).

Siguiendo esta línea evaluativa, los objetivos de la evaluación se articulan de manera macro y en coherencia con las dos prioridades que la propia Ley de Empleo contempla en su articulado.

---

<sup>1</sup> [https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/evaluacion-politicas-publicas/Documentos/Metodologias/Guia\\_de\\_Evaluacion\\_de\\_Resultados.pdf](https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/evaluacion-politicas-publicas/Documentos/Metodologias/Guia_de_Evaluacion_de_Resultados.pdf)

### 3.1 OBJETIVOS Y CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN



Para definir el marco temporal de la evaluación es clave tener en cuenta el momento en el que se realiza y el contexto social donde se diseña, es decir en este momento el marco legislativo en materia de empleo está siendo modificado y además se está a la espera de la articulación de 3 herramientas que podrían ser foco para nuevas estrategias y políticas de empleo como son:

- ▶ La Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo.
- ▶ El Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno y sus directrices locales y revisiones de carácter anual. (Publicado en el momento de elaboración del presente marco).
- ▶ El Sistema Público Integrado de Información de los Servicios de Empleo que actuará como herramienta de evaluación y sistematización de la información.

En coherencia con las herramientas antes citadas. **Se recomienda un modelo de evaluación cuatrienal con evaluaciones intermedias y evaluaciones finales para que tenga coherencia con la estrategia activa de empleo y sus instrumentos de planificación y que además permita integrar y comparar los resultados que estas herramientas arrojarán con carácter anual.**

Esta evaluación consta de distintas fases, es importante destacar que estas fases no tienen por qué darse de manera secuencial en el tiempo, pues no relatan una cronología, sino que son parte de un proceso que se retroalimenta.

**Evaluación de diseño:** Sí bien esta fase de la evaluación tradicionalmente se efectúa antes de la aprobación de proyectos y está pensada para darle viabilidad o no, en el caso del elemento a evaluar, las Políticas Activas de Empleo, no se cuenta con esta legitimidad, por lo que esta evaluación está pensada para examinar todos los elementos que forman parte del diseño con el fin de obtener datos de pertinencia para la implantación de futuras políticas. Esta fase de la evaluación debe estar por tanto diseñada de manera que aporte información relevante para decidir estrategias de futuro, buscará conocer su pertinencia, viabilidad y eficacia potencial y servirá, por tanto, para clarificar y unificar los principios, criterios, objetivos y métodos de evaluación.

- ▶ **Herramientas importantes de apoyo a esta fase:** En este momento del diseño es importante minimizar la subjetividad que pueda darse en las herramientas evaluativas por lo que se recomienda acompañarlo de una guía de definición de conceptos o glosario de términos.

**Evaluación de proceso, operativa o de ejecución y de impacto:** Esta fase de la evaluación corresponde a la parte más operativa del proceso y debe estar secuenciada en sus momentos de análisis, medición y seguimiento. Los objetivos e indicadores que forman parte de este momento, permiten conocer en qué medida se están cubriendo los objetivos y permite reorientar procesos y reajustar métodos y herramientas.

- ▶ **Herramientas importantes de apoyo a esta fase:** En este momento del diseño es importante acompañarlo de un calendario de medición y análisis de cada uno de los indicadores de proceso, así como algunas instrucciones técnicas o medidas correctivas a implementar si no se llegan a los resultados esperados, el objetivo de estas herramientas es que permite detectar áreas de mejora y déficits a tiempo. Esta parte de la evaluación también mejora con un plan de contingencias.

**Evaluación del impacto:** Está enfocada a indagar el nivel de cumplimiento de las acciones y objetivos y busca demostrar que los cambios producidos son consecuencia de las actividades del proyecto. Es decir, esta fase concreta está orientada a medir los impactos a largo plazo de las acciones a implementar. En un elemento tan multivariable como el empleo la medición de impactos a largo plazo resulta crucial.

- ▶ **Herramientas importantes de apoyo a esta fase:** En este momento de la evaluación de impactos es muy importante poder detectar los impactos no deseados y no previstos de entrada. Es decir, algunos de los impactos serán buscados y otros vendrán sobrevenidos a consecuencias de las acciones, son estos elementos entre otros los que se deben detectar porque son los que darán pistas de la eficacia de las acciones.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación son categorías analíticas que enmarcan y conducen nuestro proceso de evaluación. En este proyecto se plantean criterios que permitan valorar el impacto de las acciones desarrolladas durante todas las fases del período de ejecución de las mismas. Estas fases, o mejor denominados procesos de ejecución ya que no tienen por qué ser secuenciales se corresponden a las antes descritas:

- ▶ **Evaluación de diseño.**
- ▶ **Evaluación de proceso.**
- ▶ **Evaluación de impacto.**

Todos los criterios de evaluación pueden estar presentes en todos los procesos, aunque por la propia idiosincrasia de los procesos pueda darse más un tipo de criterios que en otros en cada una de las fases.

## GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEFINIDOS

Bajo este criterio de evaluación, los objetivos específicos marcados deben ser claros y precisos, alejándose de subjetividades e interpretaciones. Los objetivos diseñados para cada área deben actuar como foco y directriz para cada una de los ejes del PAPE y deben ir acompañados de una batería de acciones concretas y coherentes, cuyo cumplimiento acerquen al objetivo. Las especificidades del diseño de objetivos marcados deben conjugar la “especificidad y coherencia con su eje” con la “elasticidad suficiente” para que permita como elementos de entradas el resultado de otros elementos evaluativos inherentes y propios de las distintas fuentes financiadoras. A modo de ejemplo, algunas políticas de empleo tienen como elemento central una acción formativa para el empleo que obliga a una evaluación determinada, a pesar de que este marco de evaluación no va a contemplar el eje de formación, los objetivos deberán mantener un grado de “elasticidad” suficiente que permita incorporar información de herramientas evaluativas propias, como un cuestionario de satisfacción a beneficiarios/as finales incluido en la acción.

Para el diseño de objetivos específicos se deben seguir los principios inspiradores de los objetivos generales y además actuar en coherencia con los documentos, planes y programas de empleo vigentes en el momento actual, a modo de guía se pueden seguir el reciente Plan Integral de Empleo de Canarias donde se desprenden los siguientes retos.<sup>2</sup>

- a. Mejorar la inserción de personas desempleadas en empleos de calidad a través de una gestión más eficiente e inclusiva que ayude a la cohesión social y a generar oportunidades, a través de los programas de políticas activas para hacer la transición del desempleo a la incorporación en el mercado laboral.

---

<sup>2</sup> BOC - 2023/93. Lunes 15 de mayo de 2023 - 1495 ([gobiernodecanarias.org](http://gobiernodecanarias.org))

- b. Mejorar la seguridad y la salud de todos los trabajadores y trabajadoras en el Archipiélago.
- c. Impulsar la creación de empleos vinculados al nuevo modelo de especialización de la economía canaria y, especialmente, los relacionados con la transición energética, la economía azul, la economía verde, la economía circular y la transformación industrial.
- d. Consolidar la Concertación Social y el Diálogo Social como eje central del diseño, planificación y ejecución de las Políticas de Empleo.
- e. Avanzar hacia un empleo estable y de calidad colaborando con los Agentes Sociales y Económicos en el avance de la Negociación Colectiva y el Diálogo Social.
- f. Coordinar las PAE, cuyo diseño, planificación y ejecución, será conjuntamente con los Agentes Sociales y Económicos, así como con los cabildos, ayuntamientos.
- g. Mejorar los resultados en materia de emprendimiento y autoempleo.
- h. Ejecutar los Acuerdos de la VI Concertación Social.
- i. Desarrollar el diálogo de la VII Concertación Social.
- j. Estimular la Negociación Colectiva a través del Consejo Canario de Relaciones Laborales.

## GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES COMPROMETIDAS Y ACCIONES ESPECÍFICAS

El grado de cumplimiento de las acciones concretas y comprometidas debe valorarse a través de una batería de indicadores más concretos aún. El diseño de esta batería de indicadores debe estar implementada o asesorada por las personas que conozcan de primera mano las PAE, pues es clave para poder marcar hitos temporales y personas responsables la idiosincrasia de cada política, especialmente en lo relacionada a su tiempo de ejecución y sus recursos humanos disponibles.

Esta batería de indicadores debe contemplar tanto resultados cuantitativos como cualitativos. Las baterías de indicadores asociados a las acciones deberán contemplar estos contenidos mínimos que permitan un buen ajuste:

- ▶ **Definición del indicador de manera clara, concisa y concreta.**
- ▶ **Hitos temporales coherentes:** cronograma con fechas de revisión y con fechas de medición diferenciadas, estas fechas deben ser coherentes con la acción y personalizadas para cada una de las acciones comprometidas.
- ▶ **Definición de partes y responsables de la ejecución,** seguimiento y medición en caso de que fueran personas diferentes.
- ▶ **Concreción de mínimos admisibles** en caso de indicadores cuantitativos.
- ▶ **Definición de plan de contingencias** en caso de no llegar al mínimo admisible, se debe articular un plan de contingencias.

## IMPACTOS EN LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DIRECTAS

Las personas beneficiarias directas vienen definidas en cada una de las PAES que se han analizado en la situación de partida. Teniendo en cuenta la dimensión del aspecto a evaluar, las políticas de empleo y su relación con la vida de las personas es importante que a este criterio de evaluación venga acompañado de un análisis de las necesidades de cada una de las partes. Las necesidades de las partes interesadas en algo tan complejo como una política de empleo no son sencillas de articular y es ahí donde fracasan muchos modelos evaluativos. En algunos casos incluso las partes interesadas pueden expresar necesidades en contraposición con otra de las partes y entrar en conflicto.

## VALORACIÓN DE IMPACTOS NO DESEADOS O NO CONTEMPLADOS

Es importante que la temporalización de los indicadores de impacto que se deben desarrollar en esta evaluación se acompañen de una definición muy concreta de la población a evaluar, incluyendo en esta “grupos de control” que permita realizar evaluaciones de impacto a largo plazo, pues estamos hablando de una dimensión multifactorial y multivariable como es el empleo con su multitud de implicaciones.

## IMPACTOS EN OTRAS PARTES INTERESADAS INDIRECTAS

El empleo es un aspecto multivariable y vertebrador de la sociedad y por tanto es importante para esta evaluación tener una mirada poliédrica. El marco evaluativo debe contemplar no sólo las partes interesadas o audiencias directas, sino que debe ser capaz de contemplar los efectos que se den en otras partes interesadas por incidencia directa e indirecta. Estos impactos pueden ser positivos o negativos.

## IMPACTO ECONÓMICO/CAPACIDAD DE RETORNO

Para analizar el impacto económico de la aplicación de las Políticas Activas de Empleo se deben tener en cuenta indicadores tanto cuantitativos como cualitativos. Es importante además considerar los fondos con los que se subvencionan las políticas de empleo en los distintos ámbitos, Fondos Estructurales Europeos, financiación estatal y financiaciones autonómicas. Sí bien el impacto económico y la capacidad de retorno no es un criterio de evaluación estanco sino transversal se tendrán en cuenta los siguientes aspectos.

Evaluar la dimensión cuantitativa de las Políticas Activas de Empleo es una tarea altamente compleja por la correlación directa e indivisible del empleo y la economía.

Una evaluación cuantitativa completa en criterios económicos debería tener en cuenta aspectos como:

- ▶ El coste directo de la política y su incidencia económica con el PIB.
- ▶ El coste directo de la política y su incidencia económica en la Seguridad Social.

- ▶ El coste directo de la política y su incidencia económica con las políticas de educación.
- ▶ El coste directo de la política y su retorno en inversión de infraestructuras en la Comunidad Autónoma de Canarias.

En su dimensión económica los impactos son aún más complejos de medir por su multidimensionalidad, por lo que en este documento se hace referencia al impacto económico como sinónimo de retorno o incidencia económica y se valoran dentro de este algunos aspectos como:

- ▶ El retorno en materia de fortalecimiento del tejido empresarial.
- ▶ El retorno económico en transformación digital.
- ▶ El retorno económico en el posicionamiento autonómico en relación al territorio español en materia de indicadores económicos y de empleo.
- ▶ El retorno económico en algunos sectores clave como el turismo.
- ▶ Otros retornos económicos cualitativos no contemplados a priori.

Transversalmente a cada uno de los criterios de evaluación antes descritos, el marco normativo debe seguir estos criterios generales.

- ▶ **Implantación: medir el coste/recurso/impacto** de la implantación de la política activa en sí en términos directos, recursos de capital humano, de infraestructura, etc. Es decir, el coste en términos económicos en relación con su retorno.
- ▶ **Pertinencia:** Mide la correlación entre las acciones desarrolladas y los objetivos y líneas de actuación definidas en cada uno de los planes y estrategias fundamentadas en el marco normativo y por extensión enmarcados en los objetivos de desarrollo sostenible y agenda 2030.
- ▶ **Eficacia:** Es el grado en que se han cumplido los objetivos. Se observa en las evaluaciones de tipo continuas y de resultados.
- ▶ **Participación:** La participación pretende medir el grado de involucración de las partes interesadas, en este caso con especial incidencia en población directa, tejido empresarial y otras entidades colaboradoras
- ▶ **Suficiencia:** valora de forma cuantitativa el número de acciones desarrolladas en relación al número de acciones planificadas y en relación a las necesidades identificadas antes del desarrollo del proyecto y durante su propia ejecución. La suficiencia no debe perder de vista la capacidad de recursos con la que se cuenta.
- ▶ **Grado de aplicación:** establece en qué medida las acciones han sido ejecutadas completando todo el proceso de desarrollo planificado en el proyecto y con especial atención a los indicadores, más allá de la ejecución meramente presupuestaria.
- ▶ **Utilidad y transferibilidad:** se refiere a cómo los resultados de las diferentes acciones (asesoramiento recibido, aprendizajes y competencias adquiridas en la formación, campañas de información y sensibilización, contenidos de los materiales adquiridos, aplicaciones tecnológicas, etc.) son útiles para los/as trabajadores/as y las empresas y pueden ser aplicados en diferentes sectores y con diferentes colectivos y pueden ser aplicados de forma práctica en distintos entornos. Este criterio es clave como elemento

de entrada a la modernización de los servicios de empleo pues la posibilidad de replicar en otros territorios las políticas de empleo favorecen el trabajo en red.

- ▶ **Satisfacción:** Se valorará la satisfacción de los receptores finales y de las entidades beneficiarias con las acciones desarrolladas
- ▶ **Innovación:** Medirá la capacidad de innovar en relación a la evaluación, y valorará la capacidad de innovación a través de la transformación digital y la necesidad de actualización de los métodos tradicionales de evaluación, recogida de datos y análisis.
- ▶ **Eficiencia:** La evaluación de la eficiencia de los programas tiene como objeto el análisis de los recursos utilizados para realizar las actividades y obtener los resultados o productos esperados. Es decir, la inversión de la política activa de empleo debe haber sido optimizada.
- ▶ **Viabilidad:** En relación al anterior se podrá determinar la viabilidad de las acciones con dichos recursos y en los períodos temporales establecidos por el proyecto.
- ▶ **Visión técnica de la evaluación.** Las estrategias de empleo Las estrategias de empleo deben ser consensuadas con los diferentes agentes sociales, y partir de un diagnóstico objetivo basado en indicadores medibles que permitan diseñar Políticas Activas de Empleo eficaces y ajenas a prejuicios ideológicos alejados de la demanda que realizan empresas y trabajadores.
- ▶ **Transversalidad legislativa y normativa:** Los criterios para la evaluación deben ser de aplicación transversal a cualquier marco normativo al que esté sujeto tanto la Agencia Española de Empleo como el Servicio Canario de Empleo, así como sus entidades colaboradoras.

Todos estos criterios, con sus indicadores respectivos, nos permitirán medir los dos objetivos fundamentales de esta evaluación: el desarrollo óptimo de los proyectos y el impacto que los mismos tienen sobre los receptores finales y partes interesadas.

- ▶ **Capacidad comparativa:** Cada vez más en materia de evaluación de políticas públicas, se busca la posibilidad de tener modelos evaluativos de amplio rango, es decir que trabajen con grupos de control en periodos largos de tiempo que permitan ver las implicaciones a largo plazo de la política y la comparación con el grupo que no se ha beneficiado de esta. Este criterio de evaluación es clave en aspectos tan multidimensionales como es el Empleo.

## 3.2. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN

Con el fin de tener una batería concreta de acciones que nos permitan acercarnos a los objetivos específicos y generales del marco evaluativo, se presentan a continuación una serie de indicadores a modo de guías que contemplen todos los criterios antes descritos y organizados en función de cada eje y de cada parte del proceso. Cabe destacar aquí que el presente documento es una guía de orientaciones del modelo evaluativo y que por tanto no deben confundirse con indicadores vinculantes. A modo de directriz es importante que al diseñar o incluir nuevos indicadores se cumplan al menos uno de los criterios de evaluación, se pueda identificar claramente a qué momento del proceso son aplicables y contemple el impacto directo.

Con el fin de operativizar la información se ha usado una nomenclatura para los indicadores que estará presente en distintos apartados y que aquí se detalla.

El indicador conlleva nomenclaturas por ejes que ocupa en su batería de indicadores. Junto con su eje aparecen las políticas activas a las que aplican en este momento y que han sido fruto de la primera fase del estudio, la investigación primaria para el desarrollo de este modelo. Como campos complementarios a los indicadores aparecen los criterios de evaluación aplicables, entendiendo que conllevarán más de un criterio para cada indicador y que estos criterios estarán presentes en mayor o menor grado. Se incluye también el momento o fase de la evaluación donde deben implementarse estos indicadores o donde cobran mayor peso y los agentes implicados en su evaluación. Se debe tener en cuenta en relación a este último campo que los agentes intervinientes en la evaluación pueden cambiar en relación a los recursos técnicos y humanos de los que se disponga en cada política.

### NOMENCLATURAS DE LOS INDICADORES

- ▶ **I.OR 1:** Indicador de orientación N°1

---

- ▶ **I.ODE 1:** Indicador oportunidades de empleo N°1

---

- ▶ **I.EMP 1:** Indicador de emprendimiento N°1

---

- ▶ **I.PD 1:** Indicador personas con discapacidad N°1

---

- ▶ **I.MM 1:** Indicador mejora del marco institucional N°1

---

### EJE ORIENTACIÓN:

La importancia de este eje es central para la presente evaluación y su metodología está siendo sujeto en este momento de actualización, modernización y digitalización. Cabe destacar que la orientación laboral no es solo un eje del marco normativo, sino que también es puerta de entrada para otras acciones en materia de Políticas Activas de Empleo. Este hecho ocurre paralelamente a la nueva web del SCE y a las nuevas posibilidades que ofrece en relación a la orientación a personas desempleadas y en procesos de mejora de empleo. Todo esto, hace que sea el mejor momento para asentar las directrices para su evaluación.

**TABLA 1**  
**EJE DE LA POLÍTICA ACTIVA DE EMPLEO: ORIENTACIÓN**

**ORIENTACIÓN:** \*Siempre que el indicador involucre a número de personas o porcentajes esta información recogerá como mínimo el sexo y la edad. En los que se nombre específicamente otra necesidad, la recogida de información podrá incluir otras categorías como sector profesional, tiempo en desempleo, etc.

Estos indicadores son aplicables a todo el conjunto de acciones del servicio integral de orientación de Canarias (SIOCAN)

- ▶ Programas SIE (Servicio Integral de Empleo)
- ▶ PIO (Plan integral de Orientación profesional)

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<b>I.OR 1:</b> N° de personas (desagregadas por sexo y edad) que conocen los servicios SIOCAN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> </ul>	Diseño/proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras SCE.</li> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Departamentos. responsables de comunicación del SCE.</li> </ul>
<b>I.OR 2:</b> N° de acciones de difusión para dar a conocer los servicios de orientación (Ejemplo proyecto conoce tu oficina).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Participación .</li> <li>▶ Grado de aplicación.</li> <li>▶ Eficiencia.</li> </ul>	Diseño/proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico del SCE.</li> <li>▶ Departamentos responsables de comunicación del SCE.</li> <li>▶ Comunicación interna y externa de las entidades colaboradoras.</li> <li>▶ Red de empleabilidad Canaria.</li> </ul>
<b>I.OR 3:</b> N° de personas que inician un itinerario de búsqueda de empleo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Suficiencia</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> <li>▶ Capacidad comparativa.</li> </ul>	Diseño/proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Personal técnico del SCE.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras SCE.</li> <li>▶ Agentes evaluadores externos (auditorías).</li> </ul>

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<p><b>I.OR 4:</b> Nº de personas que acceden a “orientación guiada”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> <li>▶ Capacidad comparativa.</li> </ul>	Diseño/Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Agentes evaluadores externos (auditorías).</li> </ul>
<p><b>I.OR 5:</b> Nº de personas que accede a “orientación personalizada”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> <li>▶ Capacidad comparativa.</li> </ul>	Diseño/proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Personal técnico del SCE.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras SCE</li> <li>▶ Agentes evaluadores externos (auditorías)</li> </ul>
<p><b>I.OR 6:</b> Nº de personas que accede a “auto orientación”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> <li>▶ Capacidad comparativa.</li> </ul>	Diseño/proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Personal técnico del SCE.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras SCE.</li> <li>▶ Agentes evaluadores externos (auditorías).</li> </ul>
<p><b>I.OR 7:</b> Nº de proyectos subvencionados o en cofinanciación con el Servicio Canario de Empleo que incluyen orientación laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> </ul>	Diseño/proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Personal técnico del SCE.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras SCE.</li> <li>▶ Agentes evaluadores externos (auditorías).</li> </ul>
<p><b>I.OR 8:</b> Nº de convenios firmados con entidades colaboradoras que incluyan acciones de orientación laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Transversalidad.</li> <li>▶ Capacidad comparativa.</li> <li>▶ Utilidad y transferibilidad.</li> </ul>	Diseño/proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Áreas administrativas y contables del SCE.</li> <li>▶ Entidades subvencionadoras y co-financiadoras.</li> </ul>

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<p><b>I.OR 9:</b> Porcentaje de personas que se mantienen en sesiones de orientación laboral durante un semestre, demostrando adherencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grado de aplicación.</li> <li>▶ Participación.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Coherencia.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo</li> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras SCE.</li> </ul>
<p><b>I.OR 10:</b> Índice entre el porcentaje de personas que inician cualquier modalidad de orientación laboral y las que consiguen un contrato de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grado de aplicación.</li> <li>▶ Participación.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Coherencia</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Empresas/ tejido empresarial.</li> <li>▶ Entidad Auditora externa.</li> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras SCE.</li> </ul>
<p><b>I.OR 11:</b> Media de tiempo de inserción laboral de los usuarios que acceden a servicios de orientación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grado de aplicación.</li> <li>▶ Participación.</li> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Utilidad y transferibilidad.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Coherencia.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Empresas/ tejido empresarial.</li> <li>▶ Entidad Auditora externa.</li> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras SCE</li> </ul>
<p><b>I.OR 12:</b> Tipología de contratos a los que optan las personas en orientación laboral del SCE. distinguiendo entre modalidad de contratación, tiempo de contratación y jornada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grado de aplicación.</li> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Utilidad y transferibilidad.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Coherencia.</li> <li>▶ Proceso.</li> </ul>	Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Empresas/ tejido empresarial.</li> <li>▶ Entidad Auditora externa.</li> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras SCE.</li> <li>▶ Personal técnico Seguridad Social.</li> </ul>
<p><b>I.OR 13:</b> Porcentaje de incremento entre el resultado del I. OR 10 frente a la anualidad anterior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Eficiencia.</li> <li>▶ Capacidad comparativa.</li> </ul>	Proceso/ Resultado e impacto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Agente evaluador externo.</li> </ul>
<p><b>I.OR 14:</b> Grado de satisfacción de las personas orientadas con el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Satisfacción.</li> </ul>	Resultado e impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> </ul>

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<b>I.OR 15:</b> Grado de satisfacción de las personas insertadas laboralmente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Satisfacción.</li> </ul>	Resultado e impacto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Personal técnico del SCE.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras SCE</li> </ul>
<b>I.OR 16:</b> Grado de satisfacción de las y los profesionales de los servicios de orientación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Satisfacción.</li> </ul>	Resultado e impacto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Personal técnico del SCE.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras SCE</li> </ul>
<b>I.OR 17:</b> Nº de personas que piden una cita en los servicios de orientación EURES.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o empleadas que quieren acceder a orientaciones en el marco europeo.</li> </ul>
<b>I.OR 18:</b> Nº de ofertas de empleo que se gestionan desde los Servicios de Orientación del SCE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tejido empresarial</li> <li>▶ Técnicos de prospección e intermediación laboral.</li> </ul>
<b>I.OR 19:</b> Nº de empresas que colaboran de manera "frecuente" con el servicio de orientación laboral del SCE, (entendiendo colaboración frecuente más de 2 ofertas de empleo al año).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tejido empresarial</li> <li>▶ Técnicos de prospección e intermediación laboral.</li> </ul>
<b>I.OR 20:</b> Nº de CV elaborados desde el servicio Crea tu CV del SCE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo</li> </ul>

### EJE OPORTUNIDADES DE EMPLEO:

Para el diseño de los indicadores de este eje no solo se parte del análisis de las políticas activas ya vigentes, sino que existe un estudio previo que analiza los incentivos de contratación en Canarias realizado en el año 2020. Del resumen de necesidades de este estudio junto con el nuevo análisis de necesidades se diseñan los nuevos indicadores/ directrices en este eje.

**TABLA 2**  
**EJE DE LA POLÍTICA ACTIVA DE EMPLEO: OPORTUNIDADES DE EMPLEO**

**OPORTUNIDADES DE EMPLEO** \*Siempre que el indicador involucre a nº de personas o porcentajes esta información recogerá como mínimo el sexo y la edad. En los que se nombre específicamente otra necesidad, la recogida de información podrá incluir otras categorías como sector profesional, tiempo en desempleo, etc.

ESTOS INDICADORES SON APLICABLES A LOS PROGRAMAS:

- ▶ Certifícate.
- ▶ Incentívale.
- ▶ Retorno al empleo.
- ▶ Procedimiento de acreditación de la experiencia laboral y/o formación no formal (susceptible de ser incluida en varios ejes).

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<p><b>I.ODE 1:</b></p> <p>Nº de personas atendidas en los servicios de orientación laboral que conocen los proyectos incluidos en el eje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Personal técnico entidades colaboradoras SCE.</li> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Departamentos responsables de comunicación del SCE</li> </ul>
<p><b>I.ODE 2:</b></p> <p>Nº de contratos registrados en la Agencia Española de Empleo que provienen de los distintos proyectos incluidos en el eje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Personal técnico entidades.</li> <li>▶ Colaboradoras SCE.</li> </ul>
<p><b>I.ODE 3:</b></p> <p>Nº de peticiones recibidas en el SCE para las convocatorias incluidas en el eje, abiertas de manera permanente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grado de aplicación.</li> <li>▶ Utilidad.</li> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE responsable de la gestión de convocatorias.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras.</li> </ul>
<p><b>I.ODE 4:</b></p> <p>Nº de empresas que demandan al servicio de intermediación del SCE demandantes de empleo inscritos en algunos de los proyectos incluidos en el eje.</p>		Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Empresas beneficiarias del programa.</li> <li>▶ Personal técnico SCE de las áreas de orientación y/o prospección.</li> </ul>

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<p><b>I.ODE 5</b></p> <p>Porcentaje del total invertido en incentivos a la contratación sobre el total planificado para la convocatoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> </ul>	Impacto/resultado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Empresas beneficiarias del programa.</li> <li>▶ Personal técnico SCE de las áreas de orientación y/o prospección.</li> </ul>
<p><b>I.ODE 6:</b></p> <p>Nº de empresas totales del tejido empresarial Canario que conocen los proyectos incluidos en el eje.</p>		Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tejido empresarial Canario.</li> <li>▶ Responsable de comunicación SCE.</li> </ul>
<p><b>I.ODE 7:</b></p> <p>Duración media de las contrataciones realizadas a través de los proyectos incluidos en el eje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Coherencia.</li> <li>▶ Capacidad comparativa.</li> <li>▶ Transferibilidad y utilidad.</li> </ul>	Impacto/resultado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Técnicos SCE.</li> <li>▶ Seguridad social.</li> </ul>
<p><b>I.ODE 8:</b></p> <p>Nº de técnicos/as de empleo de entidades colaboradoras con el SCE que conocen y usan los proyectos incluidos en el eje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Coherencia.</li> <li>▶ Capacidad comparativa.</li> <li>▶ Transferibilidad y utilidad.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Técnicos SCE.</li> <li>▶ Agentes auditores externos.</li> </ul>
<p><b>I.ODE 9:</b></p> <p>Satisfacción general de las personas demandantes de empleo con los proyectos incluidos en el eje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Satisfacción.</li> </ul>	Impacto/Resultado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras.</li> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> </ul>
<p><b>I.ODE 10:</b></p> <p>Satisfacción general de las empresas contratantes con los proyectos incluidos en el eje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Satisfacción.</li> </ul>	Impacto/Resultado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tejido empresarial Canario.</li> </ul>
<p><b>I.ODE 11:</b></p> <p>Percepción de “utilidad” de los proyectos incluidos en el eje por parte del personal técnico de empleo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Utilidad.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Satisfacción.</li> </ul>	Impacto/Resultado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> </ul>

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<b>I.ODE 12:</b> N° de contratos realizados a través de los programas incluidos en el eje por cada uno de los sectores de ocupación principal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Utilidad.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Satisfacción.</li> <li>▶ Coherencia.</li> <li>▶ Capacidad comparativa.</li> <li>▶ Proceso.</li> </ul>	Personal técnico SCE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Seguridad Social.</li> </ul>
<b>I.ODE 13:</b> N° de acciones de difusión llevadas a cabo por parte del SCE sobre los proyectos incluidos en el eje.		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE</li> <li>▶ Departamento de comunicación SCE</li> </ul>
<b>I.ODE 14:</b> Valoración por parte de las empresas de la facilidad en la gestión para llevar a cabo los proyectos incluidos en el eje.	Utilidad. Satisfacción. Pertinencia. Coherencia.	impacto/Resultado	Tejido empresarial Canario.
<b>I.ODE 15:</b> Adecuación de los recursos humanos y económicos para llevar a cabo las gestiones realizadas con los proyectos incluidos en el eje.	Innovación. Utilidad y transferibilidad. Retorno económico.	Impacto/Resultado	Personal técnico SCE.
<b>I.ODE 16:</b> Porcentaje de digitalización que permite las gestiones realizadas con los proyectos incluidos en el eje.	Innovación. Pertinencia. Coherencia.	Diseño.	Áreas transversales del SCE, (digitalización, comunicación, etc.). Agente evaluador externo.

### EJE OPORTUNIDADES DE EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En este eje se despliegan indicadores/directrices dentro de las Políticas Activas de Empleo dirigidas a personas con discapacidad sin perjuicio de que este sea un colectivo a incluir en todos y cada uno de los ejes, ya que este es transversal. Por tanto, es importante que en los indicadores que aplican a otros ejes y que recogen variables de control incluyan la variable “pertenencia al colectivo de personas con diversidad funcional”. Se propone desde esta evaluación y como buena práctica el diseño y la elaboración de un diagnóstico sobre empleo y discapacidad en Canarias, especialmente enfocado en el ámbito sectorial y analizando aquí la coherencia y la ética de la práctica de la contratación.

**TABLA 3**  
**EJE DE LA POLÍTICA ACTIVA DE EMPLEO:**  
**OPORTUNIDADES DE EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**OPORTUNIDADES DE EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** \*Siempre que el indicador involucre a nº de personas o porcentajes esta información recogerá como mínimo el sexo y la edad. En los que se nombre específicamente otra necesidad, la recogida de información podrá incluir otras categorías como sector profesional, tiempo en desempleo, etc.

Aplicable a:

- ▶ Cuota de reservas de puesto de trabajo.
- ▶ Centros especiales de empleo.
- ▶ Enclaves laborales (empresas de inserción).

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<b>I.PD1:</b> Nº de personas con discapacidad (desagregadas por sexo y edad) que conocen los servicios SIOCAN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo con alguna discapacidad.</li> <li>▶ Personal técnico de SCE o entidades colaboradoras que trabajan con personas con discapacidad.</li> </ul>
<b>I.PD 2:</b> Nº de acciones de difusión para dar a conocer los servicios de orientación en centros especiales de empleo, Enclaves Laborales o entidades especializadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Participación.</li> <li>▶ Suficiencia.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Áreas de comunicación del SCE.</li> </ul>
<b>I.PD 3:</b> Porcentaje de personas con discapacidad que inician un itinerario de búsqueda de empleo frente a las personas sin discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Personal técnico entidades colaboradoras SCE.</li> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Agentes evaluadores externos.</li> </ul>
<b>I.PD 4:</b> Nº de proyectos subvencionados o en cofinanciación con el Servicio Canario de Empleo que incluyen como colectivo específico personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Participación.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Personal técnico entidades colaboradoras SCE.</li> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Personal técnico de la red de empleabilidad.</li> </ul>

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<b>I.PD 5:</b> Porcentaje de personas con discapacidad que acceden a un empleo No protegido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Eficiencia.</li> <li>▶ Viabilidad.</li> <li>▶ Retorno del impacto económico.</li> </ul>	Resultado/Impacto.	
<b>I.PD 6:</b> Grado de satisfacción de las personas con discapacidad orientadas en los servicios de orientación laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Personal técnico entidades colaboradoras SCE.</li> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Agentes evaluadores externos.</li> </ul>
<b>I.PD 7:</b> Nº de ofertas de empleo protegido que se gestionan desde los Servicios de Orientación del SCE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Personal técnico entidades colaboradoras SCE.</li> <li>▶ Personas desempleadas o en procesos de mejora de empleo.</li> <li>▶ Agentes evaluadores externos.</li> </ul>
<b>I.PD 8:</b> Calidad de las ofertas de empleo protegido que se gestionan desde los servicios de orientación laboral. (La calidad se medirá en términos salariales, horarios, duración del contrato, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Suficiencia.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Eficacia.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Proceso.  Personas con discapacidad desempleadas o en procesos de mejora de empleo.  Agentes evaluadores externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico SCE.</li> <li>▶ Personal técnico entidades colaboradoras SCE.</li> </ul>
<b>I.PD 9:</b> Elaboración de un estudio-diagnóstico sobre discapacidad y empleo en Canarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Diseño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agentes evaluadores externos.</li> <li>▶ Entidad subvencionadora del estudio/ diagnóstico.</li> </ul>
<b>I.PD 10:</b> Difusión de una batería de buenas prácticas (más allá de la contratación) en pro de la inserción laboral con personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Diseño/Proceso/Resultado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Entidades colaboradoras.</li> <li>▶ Centros especiales de empleo.</li> <li>▶ Enclaves laborales.</li> </ul>
<b>I.PD 11:</b> Incremento de empresas de inserción o centros especiales de empleo que inician su actividad en Canarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Participación.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Proceso.</li> </ul>	Seguridad Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Centros especiales de empleo.</li> </ul>

## EJE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO

En este eje no se despliegan indicadores ya que es transversal a todos los demás y como innovación se destaca que este eje formará parte de un programa común ya detallado y publicado en el Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno (PAFED 2023).

Este programa común para la Transversalización de la igualdad de género en las Políticas Activas de Empleo nace con el fin de impulsar la citada transversalización de la perspectiva de género en el diseño, ejecución y evaluación de las Políticas Activas de Empleo que desarrollan los Servicios Públicos de Empleo y ha sido incluido por primera vez se incluye este Plan Anual. Este programa tiene la nomenclatura

*PC00038 – Transversalización de la igualdad de género en las Políticas Activas de Empleo.*

Y por tanto conlleva una batería de indicadores ya dispuestos y de obligado cumplimiento citados en su Anexo 5 del citado FAPED 2023.<sup>3</sup>

Como ya se ha citado anteriormente y como elementos de entrada para este eje, se debe tener en todos los ejes tanto en lo cualitativo como en lo cuantitativo, es decir todos los datos de indicadores anteriores deben estar desagregados por sexo con el fin de poner analizar los datos obtenidos desde una perspectiva de género y deben estar asesorados por personal experto y/o formado en género. No obstante, se incluyen desde este marco evaluativo algunas directrices/ buenas prácticas que sería interesante implementar.

- ▶ La realización de un estudio diagnóstico sobre género y empleo en la Comunidad Autónoma de Canarias, donde se incluya un análisis cualitativo que aporte información extra a los datos del Observatorio Canario de Empleo.
- ▶ Implementar en el observatorio canario de empleo un **área estable y permanente** de género que permita ir más allá de los datos cuantitativos y de los informes por motivos del 8 de marzo.
- ▶ Implementar los indicadores y objetivos del futuro plan de transversalización de género del SCE.
- ▶ Estar en coherencia no solo con la legislación en materia de empleo sino con la de igualdad. Especialmente las incluidas en la Ley Orgánica 3/2007, El real decreto legislativo 2/2015 y los decretos 901 y 902/2020 que articulan los planes de igualdad y la igualdad retributiva. Así mismo se deben tener en cuenta el Real Decreto 713/2010 de 28 de mayo sobre registros y depósitos, convenios colectivos, acuerdos y planes de igualdad.
- ▶ Obtener datos de REGCON en relación al tejido empresarial Canario y su cumplimiento en materia de planes de igualdad, mediante consulta pública.

<sup>3</sup> Resolución de 29 de mayo de 2023, de la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 23 de mayo de 2023, por el que se aprueba el Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno 2023.

## EMPRENDIMIENTO

**TABLA 4**  
**EJE DE LA POLÍTICA: EMPRENDIMIENTO**

**EMPRENDIMIENTO** \*Siempre que el indicador involucre a nº de personas o porcentajes esta información recogerá como mínimo el sexo y la edad. En los que se nombre específicamente otra necesidad, la recogida de información podrá incluir otras categorías como sector profesional, tiempo en desempleo, etc.

Aplicable a:

- ▶ Subvenciones Programa del Empleo Autónomo.
- ▶ Servicios de asesoramiento a la persona autónoma.
- ▶ Programas de asesoramiento de empleo verde y digital.
- ▶ Programas y proyectos de asesoramiento de economía social.

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<b>I.EMP 1:</b> Creación de un diagnóstico sectorial actualizado que detecte nuevas economías potenciales en Canarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Diseño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agentes evaluadores externos.</li> </ul>
<b>I.EMP 2:</b> Nº de puntos de asesoramiento a personas emprendedoras creados en Canarias por anualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Diseño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agentes evaluadores externos.</li> <li>▶ Cámaras de comercio.</li> <li>▶ Confederaciones de empresarios.</li> </ul>
<b>I.EMP 3:</b> Nº de empresas nuevas creadas relacionadas con sectores emergente, digital, economía verde o economía azul.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Diseño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agentes evaluadores externos.</li> <li>▶ Cámaras de comercio.</li> <li>▶ Confederaciones de empresarios.</li> </ul>
<b>I.EMP 4:</b> Nº de empresas nuevas creadas relacionadas con la economía social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Diseño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agentes evaluadores externos.</li> <li>▶ Cámaras de comercio.</li> <li>▶ Confederaciones de empresarios.</li> </ul>
<b>I.EMP 5:</b> Porcentaje de personas sobre el total de solicitantes que piden la modalidad "Pago único"	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Participación.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agentes evaluadores externos.</li> <li>▶ Cámaras de comercio.</li> <li>▶ Confederaciones de empresarios.</li> </ul>

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<b>I.EMP 6:</b> Grado de satisfacción de las personas asesoradas en los servicios de autoempleo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Satisfacción.</li> </ul>	Resultado/Impacto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agentes evaluadores externos.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras que desarrollen proyectos de autoempleo.</li> </ul>
<b>I.EMP 7:</b> Nº de acciones de difusión, sensibilización e información realizadas sobre las potencialidades del trabajo por cuenta propia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Pertinencia.</li> <li>▶ Capacidad comparativa.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agentes evaluadores externos.</li> <li>▶ Entidades colaboradoras que desarrollen proyectos de autoempleo.</li> </ul>

## MEJORA DEL MARCO INSTITUCIONAL

El trabajo en red y en coordinación institucional es un elemento clave en el desarrollo de las Políticas Activas de Empleo, sí bien en la Comunidad Autónoma de Canarias siempre ha existido como marco teórico y ha existido una fuerte historia de redes de empleabilidad “no formales” o fuera del marco institucional creada por entidades sociales ha sufrido distintos momentos de mayor inactividad. En esta última anualidad la red canaria de empleabilidad resurge y puede ser un elemento catalizador dentro de este eje. El despliegue de este marco Institucional, conlleva un despliegue muy breve de indicadores propios ya que como recoge el propio Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno es este,

*“un eje que tiene carácter transversal, por lo que afecta a todos los restantes. Recoge las acciones, medidas y actuaciones que van dirigidas a la mejora de la gestión, colaboración, coordinación y comunicación dentro del Sistema Nacional de Empleo y el impulso a su modernización”.*

**TABLA 5**  
**EJE DE LA POLÍTICA: MEJORA DEL MARCO INSTITUCIONAL**

**MEJORA DEL MARCO INSTITUCIONAL:** el indicador involucre a número de personas o porcentajes esta información recogerá como mínimo el sexo y la edad. En los que se nombre específicamente otra necesidad, la recogida de información podrá incluir otras categorías como sector profesional, tiempo en desempleo, etc.

Aplicable

- ▶ RED CANARIA DE EMPLEABILIDAD.
- ▶ SISTEMAS RED.
- ▶ SISTEMAS SISPE.

INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCESO AL QUE APLICA/MOMENTO EVALUACIÓN	AGENTES IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN
<b>I.MMI 1:</b> Nº de encuentros mantenidos en cada una de las redes de empleabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Participación.</li> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Coherencia.</li> <li>▶ Capacidad comparativa.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico REC.</li> </ul>
<b>I.MMI 2:</b> Nº de “herramientas digitales de nueva creación” que facilitan la comunicación entre agentes implicados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Participación.</li> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Coherencia.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico REC.</li> <li>▶ Distintas áreas de los servicios estatales de empleo.</li> <li>▶ Distintas áreas de los servicios locales de empleo.</li> </ul>
<b>I.MMI 3:</b> Nº de formaciones para el personal técnico en herramientas para la comunicación y creación de redes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Participación.</li> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Coherencia.</li> </ul>	Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personal técnico REC.</li> <li>▶ Distintas áreas de los servicios estatales de empleo.</li> <li>▶ Distintas áreas de los servicios locales de empleo.</li> </ul>
<b>I.MMI 4:</b> Nº de mejoras implementadas en servicios SISPE que agilizan los procesos con las personas demandantes de empleo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Participación.</li> <li>▶ Innovación.</li> <li>▶ Retorno económico.</li> <li>▶ Coherencia.</li> </ul>	Proceso.	

# 4.

---

## HERRAMIENTAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN



# 4.

---

## HERRAMIENTAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN

En este apartado se incluyen los indicadores ya desplegados y organizados en sus correspondientes ejes. Este modelo, además de pretender ser un modelo adaptado desde lo local, ya que parte del conocimiento de la dimensión del empleo en Canarias, persigue sencillez y operatividad con el fin de que la evaluación sea un proceso de recogida de información eficiente y no un procedimiento de carga de trabajo.

Bajo estas premisas cada grupo de indicadores puede extraerse de fuentes de verificación comunes y a través de distintas acciones que se desarrollan en epígrafes posteriores, siendo los elementos de entrada de información comunes para algunos de ellos y cuyas herramientas de recogida se adjuntará al informe como anexo.

Con el fin de que la evaluación pueda tener varias fuentes de verificación y herramientas asociadas se diferencia en este modelo entre herramientas de verificación primaria y secundaria, lo que dará a la recogida de la información una mayor dimensión y capacidad de análisis. Se entiende por:

- ▶ **Fuente de verificación:** Serán todos aquellos recursos donde se pueda acudir para verificar el grado de consecución de los indicadores propuestos. Estos pueden estar contemplados a priori o ir generando en el desarrollo de la propia política. Se contemplan en esta tabla las mínimas exigibles sin perjuicio de que puedan ser ampliadas y enriquecidas.
- ▶ **Herramientas de verificación propias (primarias):** Serán aquellas herramientas construidas y validadas "Ad hoc" para medir los indicadores diseñados.
- ▶ **Herramientas de verificación secundarias:** Serán todas aquellas herramientas que, sin ser herramientas de elaboración propia, podrán ser fuente de consulta y entrada de datos para valorar indicadores propuestos. Estas herramientas podrían ser ampliadas a criterio de los agentes implicados en la evaluación, pues en el propio proceso de la implementación de las PAE, podrían generarse otras herramientas a priori no previstas.

**TABLA 6**  
**EJE ORIENTACIÓN**

Nº DE INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN PROPIAS DEL MODELO (PRIMARIAS)	HERRAMIENTA DE VERIFICACIÓN SECUNDARIA
I.OR 1 I.OR 3 I.OR 4 I.OR 5 I.OR 6 I.OR 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informe anual de resultados de servicios de orientación tanto públicos como privados.</li> <li>▶ Memorias finales de los proyectos subvencionados por el SCE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nº Formularios cuantitativos.</li> <li>▶ Informes anuales de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ BBDD SISPECAN.</li> <li>▶ Memorias de proyectos de orientación laboral llevados a cabo por entidades colaboradoras.</li> <li>▶ Sede electrónica SCE.</li> </ul>
I.OR 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informes/memoria anual de proyectos de difusión como “conoce tu oficina”.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Modelo de Memoria final de las acciones de difusión realizadas.</li> <li>▶ Listados de asistentes a las acciones de difusión.</li> <li>▶ Formularios de inscripción para participar en acciones de difusión de proyectos.</li> <li>▶ Evidencias gráficas de las acciones de difusión (reseñas web, noticias, etc..)</li> <li>▶ Calendario de acciones de difusión previstas.</li> <li>▶ Formularios de satisfacción de la acción recibida.</li> </ul>
I.OR 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Concesión de subvenciones BOC.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Listado de entidades colaboradoras.</li> <li>▶ Memorias finales de los proyectos registrados en la sede electrónica SCE.</li> <li>▶ BOE.</li> <li>▶ BOC.</li> <li>▶ Tablón de anuncios SCE.</li> </ul>
I.OR 11 I.OR 12 I.OR 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Resultados cuantitativos ficha de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fichas de indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informes OBECAN.</li> <li>▶ BBDD seguridad social.</li> <li>▶ BBDD registros de contratos agencia española de empleo.</li> </ul>

Nº DE INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN PROPIAS DEL MODELO (PRIMARIAS)	HERRAMIENTA DE VERIFICACIÓN SECUNDARIA
I.OR 14 I.OR 15 I.OR 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe/memoria anual apartado "satisfacción de las personas interesadas.</li> <li>Entrevistas en profundidad individual a partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios cualitativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento "satisfacción de personas interesadas o grupos de interés" propios de los sistemas de gestión de calidad del SCE, si los hubiera.</li> <li>Informes de empresas evaluadoras y certificadores externos.</li> <li>Paneles de expertos.</li> </ul>
I.OR 17	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe/memoria proyecto EURES.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelos de informe/memoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación propia derivada del proyecto EURES.</li> </ul>
I.OR 18 I.OR 19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria técnica Área de prospección laboral.</li> <li>Ofertas de empleo subidas a la APP SCE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelos de informe/memoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otras Fichas de derivación de ofertas de empleo al servicio de prospección y orientación del SCE.</li> <li>Listado empresas colaboradoras SCE.</li> <li>WEB/INTRANET de derivación de ofertas</li> <li>Modelo de derivación de ofertas de empleo.</li> </ul>
I.OR 20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Curriculum generados desde la herramienta web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BBDD vinculada a la intranet del SCE.</li> </ul>

#### EJE OPORTUNIDADES DE EMPLEO

Nº DE INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN PROPIAS DEL MODELO (PRIMARIAS)	HERRAMIENTA DE VERIFICACIÓN SECUNDARIA
I.ODE 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria anual de resultados de los programas incluidos en el eje.</li> <li>Informe cuantitativo de personas orientadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de memoria final.</li> <li>Cuestionarios cuantitativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BBDD SISPECAN PERSONAS ORIENTADAS.</li> </ul>
I.ODE 2 I.ODE 7 I.ODE 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Española de Empleo.</li> <li>Seguridad Social.</li> <li>Informes OBECAN.</li> <li>Informes sectoriales locales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de memoria final.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios sectoriales o de economía local.</li> <li>Informes mensuales OBECAN e informes especiales OBECAN.</li> <li>Consultas ISTAC.</li> <li>Ficha de derivación de ofertas de empleo.</li> </ul>

EJE OPORTUNIDADES DE EMPLEO			
Nº DE INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN PROPIAS DEL MODELO (PRIMARIAS)	HERRAMIENTA DE VERIFICACIÓN SECUNDARIA
I.ODE 3 I.ODE 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Memoria económica de los proyectos incluidos en el eje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Modelo memoria final.</li> <li>▶ Entrevistas en profundidad a personal técnico.</li> <li>▶ Fichas de indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informes de entidades evaluadoras externas, certificadoras o auditorías.</li> <li>▶ Informes Panel de expertos.</li> </ul>
I.ODE 4 I.ODE 6		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ficha de indicadores.</li> <li>▶ Formulario cuantitativo a empresas colaboradoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Demandas registradas en intranet SCE.</li> <li>▶ BBDD de Cámaras de comercio u otras entidades colaboradoras.</li> </ul>
I.ODE 8 I.ODE 9 I.ODE 10 I.ODE 11 I.ODE 14	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informe/memoria anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Formulario de satisfacción a personas beneficiarias.</li> <li>▶ Formulario cuantitativo a personal técnico.</li> <li>▶ Formulario de cuantitativo a empresas colaboradoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Procedimiento de “satisfacción a partes interesadas” Sistemas de gestión de calidad.</li> </ul>
I.ODE 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informes de comunicación del SCE.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Listados de asistentes a las acciones de difusión.</li> <li>▶ Evidencias gráficas de las acciones de difusión (reseñas web, noticias, etc.)</li> <li>▶ Calendario de acciones de difusión previstas.</li> </ul>
I.ODE 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informes de comunicación del SCE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Formulario de satisfacción a personal técnico.</li> <li>▶ Formulación de satisfacción a personas beneficiarias.</li> <li>▶ Entrevistas en profundidad a personal técnico.</li> <li>▶ Resultados panel de expertos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informes derivados de los programas de transversalización del SCE.</li> </ul>

EJE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Nº DE INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN PROPIAS DEL MODELO (PRIMARIAS)	HERRAMIENTA DE VERIFICACIÓN SECUNDARIA
I.PD 1 I.PD 3 I.PD 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Memorias finales de los centros especiales de empleo y proyectos subvencionados cuyo colectivo principal sean personas con discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ficha de indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ BBDD SISPECAN.</li> <li>▶ Memorias de proyectos de orientación laboral llevados a cabo por entidades colaboradoras.</li> <li>▶ Sede electrónica SCE.</li> </ul>
I.PD 2		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Modelo de memorias finales.</li> <li>▶ Formularios cuantitativos de personas beneficiarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Listados de asistentes a las acciones de difusión.</li> <li>▶ Evidencias gráficas de las acciones de difusión (reseñas web, noticias, etc.).</li> <li>▶ Calendario de acciones de difusión previstas.</li> <li>▶ Formularios de inscripción para participar en acciones de difusión de proyectos.</li> </ul>
I.PD 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Concesión de subvenciones BOC.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Listado de entidades colaboradoras especializadas en discapacidad.</li> <li>▶ Memorias finales de los proyectos. registrados en la sede electrónica SCE.</li> <li>▶ BOE.</li> <li>▶ BOC.</li> <li>▶ Tablón de anuncios SCE.</li> </ul>
I.PD 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informe/memoria anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Formularios cuantitativos de personas beneficiarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Procedimiento de “satisfacción a partes interesadas” sistemas de gestión de calidad.</li> </ul>
I.PD 8 I.PD 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informe/memoria anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ficha de indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Listado de recursos para personas con discapacidad publicados en web.</li> <li>▶ Registro de centros del servicio público de empleo estatal (SEPE) o de administraciones autonómicas.</li> </ul>
I.PD 9 I.PD 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Diagnóstico de empleo y discapacidad que incluya una batería de buenas prácticas entre sus puntos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Modelo de memorias finales.</li> </ul>	

### EJE IGUALDAD EN EL EMPLEO

Nº DE INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN PROPIAS DEL MODELO (PRIMARIAS)	HERRAMIENTA DE VERIFICACIÓN SECUNDARIA
PC 00038 – Transversalización de la igualdad de género en las Políticas Activas de Empleo			

### EJE EMPRENDIMIENTO

Nº DE INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN PROPIAS DEL MODELO (PRIMARIAS)	HERRAMIENTA DE VERIFICACIÓN SECUNDARIA
I.EMP 1 I.EMP 2 I.EMP 3 I.EMP 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Diagnóstico de empleo y discapacidad que incluya una batería de buenas prácticas. entre sus puntos.</li> <li>▶ Memorias/informes servicios de autoempleo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fichas de indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Listados de puntos de asesoramiento al autoempleo publicados en web SCE.</li> <li>▶ BBDD de entidades colaboradoras en autoempleo como las cámaras de comercio.</li> <li>▶ ISTAC</li> <li>▶ BBDD Confederaciones de empresarios.</li> <li>▶ Datos registros de sociedades.</li> <li>▶ BBDD SEGURIDAD SOCIAL (Pago único).</li> </ul>
I.EMP 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ INFORME/memoria anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Formulario cuantitativo a personas beneficiarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Procedimiento de "satisfacción a partes interesadas" Sistemas de gestión de calidad.</li> </ul>
I.EMP 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informes de comunicación del SCE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Modelo memoria final.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Listados de asistentes a las acciones de difusión.</li> <li>▶ Evidencias gráficas de las acciones de difusión (reseñas web, noticias, etc.)</li> <li>▶ Calendario de acciones de difusión previstas.</li> <li>▶ Reporte de las acciones de entidades colaboradoras como cámaras de comercio o confederaciones empresariales.</li> </ul>

MEJORA DEL MARCO INSTITUCIONAL

Nº DE INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN PROPIAS DEL MODELO (PRIMARIAS)	HERRAMIENTA DE VERIFICACIÓN SECUNDARIA
I.MMI 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Encuentros REC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Modelo de memoria final.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Actas de los encuentros mantenidos por cada una de las REC.</li> <li>▶ Calendario de reuniones REC.</li> <li>▶ Calendario de acciones REC.</li> <li>▶ Derivaciones a las entidades colaboradoras de la REC.</li> </ul>
I.MMI 2 I.MM 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Memorias Anuales de las REC u otras redes de cooperación entre entidades colaboradoras.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informes áreas de comunicación y/o digitalización SCE.</li> <li>▶ BBDD SISPECAN.</li> <li>▶ Actas REC.</li> </ul>
I.MMI 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ CV formativos del personal técnico o plan de formación anual de las personas trabajadoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Modelo de memoria.</li> <li>▶ Fichas de indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Inscripciones formaciones.</li> <li>▶ Listado de personal técnico que inicia formaciones.</li> <li>▶ Nº de acciones formativas de difusión.</li> </ul>



# 5.

---

## OPERATIVA DE LA EVALUACIÓN



# 5.

---

## OPERATIVA DE LA EVALUACIÓN

En este epígrafe, se desarrolla la operativa de la evaluación bajo el marco de los aspectos desarrollados anteriormente. Es decir, este punto va a orquestar los momentos de recogida de información, seguimiento y análisis de la información bajo los objetivos propuestos, con los indicadores diseñados y a través de las herramientas adjuntas. Es importante señalar algunos aspectos a tener en cuenta en la aplicación de la evaluación, aspectos como:

- ▶ La presente evaluación está basada en cada uno de los ejes operativos de las Políticas Activas de Empleo actuales y estos ejes se desarrollan de manera paralela, por lo que las evaluaciones también se van a desarrollar de manera paralela.
- ▶ Cada eje y por tanto cada política inscrita a este eje va a estar desarrollado por distintas secciones y entidades (públicas y/o privadas) por lo que se va a contar con distintos recursos tanto humanos como económicos, se pretende aquí marcar unas directrices generales que permitan ser implementadas bajo el mayor número de circunstancias posibles.
- ▶ Esta operativa se desarrolla en un contexto social y política convulsos y no es el empleo un aspecto que se pueda desligar de este devenir. Se pretende por tanto que la operativa de la evaluación sea lo suficientemente resistente a estos posibles cambios.
- ▶ La transformación digital prevista para los servicios de empleo estatales y por extensión autonómicos puede conllevar herramientas de evaluación, seguimiento, recogida y análisis de la información que a priori no pueden contemplarse, cualquier herramienta digital.
- ▶ La transversalización en género prevista para los servicios de empleo, aunque ya previstos en esta evaluación, puede conllevar unos requerimientos en la recogida y análisis de los datos, así como unas herramientas específicas que deben tener cabida en la presente evaluación.

## 5.1. CRONOGRAMA Y ACCIONES DE LA EVALUACIÓN

Con el fin de ofrecer un marco evaluativo flexible y adaptado a todos los contextos y recursos se propone un marco temporal cuatrienal, coincidente con los programas y planes antes descritos.

Estos hitos están divididos por cuatrimestres (CTM) con el fin de posibilitar a las partes la adaptación de este cronograma a su realidad dentro del hito propuesto. No todos los programas y planes de empleo cuentan con los mismos recursos temporales, económicos y en materia de recursos humanos por lo que se decide establecer esta temporalidad.

Se contempla aquí la posibilidad que el modelo empiece su aplicación en el último cuatrimestre del año 2023 y finalice en el año 2027, pero el presente marco permite trasladar sus hitos temporales en caso de comenzar más tarde. Las acciones que aparecen a lo largo de varios hitos temporales aluden a su carácter transversal.

Se desarrollan también aquí, acciones concretas a llevar a cabo en coherencia con los indicadores y ejes planteados. Para presentar la operativa de manera gráfica y esquemática, en la siguiente tabla se ponen en coherencia todos los elementos antes descritos.

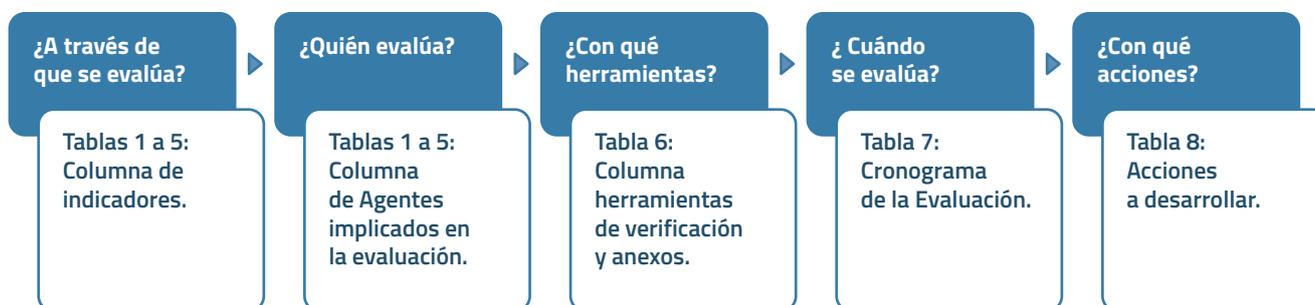


TABLA 7

ACCIONES	2023		2024			2025			2026			2027	
	1ºCTM	1ºCTM	2ºCTM	3ºCTM	1ºCTM	2ºCTM	3ºCTM	1ºCTM	2ºCTM	3ºCTM	1ºCTM	2ºCTM	
RECOGIDA DE DATOS DE CONTROL	Bases de datos o herramientas digitales específicas de recogida de información (SISPE)												
RECOGIDA DE INFORMACIÓN EN FICHA DE INDICADORES	HV1		HV1			HV1				HV1			HV1
RECOGIDA DE SATISFACCIÓN CUANTITATIVA	HV3 HV4 HV5												
SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CUANTITATIVA				HV7			HV7				HV7		HV7 HV8
VOLCADO, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS VOLCADOS EN LA FICHA DE INDICADORES	F. LIBRE				F. LIBRE			F. LIBRE					F. LIBRE
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN CUALITATIVA				HV6			HV6				HV6		
ELABORACIÓN DE MEMORIA ANUAL				HV7			HV7				HV7		
ELABORACIÓN DE MEMORIA FINAL													HV8

TABLA 8

**RECOGIDA DE DATOS DE CONTROL:**

Esta Tarea es transversal al proceso y está presente en la consecución de varios indicadores. Las Bases de datos podrán ser pertenecientes a los servicios SISPE o específicas de proyectos o programas.

**RECOGIDA DE INFORMACIÓN EN FICHA DE INDICADORES:**

Recogida de información se realizará mediante las fichas de indicadores anexadas, completando cada uno de los campos que en este aparecen.

**RECOGIDA DE SATISFACCIÓN CUANTITATIVA:**

Esta recogida se articula en torno a los cuestionarios de satisfacción anexos. Los cuestionarios se enviarán por correo electrónico o códigos QR a las partes interesadas o audiencias.

**RECOGIDA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CUALITATIVA:**

La evaluación establece un mínimo de modelos de entrevista en profundidad, no obstante esta tarea se puede enriquecer con panel de experto u otras técnicas cualitativas que aporten valor.

**VOLCADO, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS VOLCADOS EN LA FICHA DE INDICADORES:**

Esta acción implica analizar los resultados volcados en cada una de las fichas de indicadores anexos. No se requiere para esta acción un formato determinado pero debe permitir un análisis claro de los indicadores así como algún plan de contingencias si fuera necesario ante el incumplimiento de indicadores. Para esta acción se podría considerar una comisión evaluadora "ad hoc".

**ELABORACIÓN DE MEMORIAS:**

Con carácter anual se elaborará una memoria/informe donde se volcará toda la información cuantitativa y cualitativa de las diferentes fuentes relativas a esa anualidad. Este informe debe recoger toda la información siguiendo los epígrafes del modelo propuesto en anexo.

La memoria/informefinalcontemplará toda la información sumatoria de los informes anuales siguiendo los epígrafes del modelo propuesto en anexo.

# 6.

---

## RECOMENDACIONES PARA LOS INFORMES DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN PAE

6.1. ELABORACIÓN DE INFORMES

---

6.2. DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN  
DE INFORMES Y RESULTADOS

---



# 6.

---

## RECOMENDACIONES PARA LOS INFORMES DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN PAE

En este epígrafe se desarrollan algunas recomendaciones con el fin de tener los resultados de cada hito lo más sistematizados posible. Estas recomendaciones se formulan entendiendo que cada área responsable de la evaluación contará con distintos recursos económicos y humanos.

El proceso metodológico que regula la presentación, validación y difusión de resultados de los informes, es un proceso retroalimentado que va a permitir los siguientes aspectos:

- ▶ **El conjunto de información que se presenta en las Memorias/ informes presentadas de manera anual permite implementar “cambios de dirección a tiempo”.** Es decir, se comprueba la eficacia y consecución de objetivos e indicadores con una frecuencia mínima anual y se permiten planes de contingencia para la próxima anualidad en caso de resultados negativos.
- ▶ **La información es acumulativa y comparativa.** La memoria de cada anualidad se sumará a la memoria final y permite ilustrar el proceso parcial, general y comparado.
- ▶ La información que se presenta en cada uno de los informes/memorias anuales y por tanto en la memoria final comprende información cuantitativa y cualitativa de cada una de las partes interesadas siguiendo los epígrafes propuestos en el Anexo HV6 Y HV7.
- ▶ El proceso metodológico de informes anuales permite además tener **un mapa meta-proceso**, es decir, los mismos informes permiten ilustrar cómo se ha desarrollado el propio proceso de la recogida de información.
- ▶ Este tipo de metodología en la presentación y validación de la información es un proceso participado que evita la “frustración de las personas implicadas en la evaluación” ante el escenario de resistencia a los cambios.
- ▶ La validación y presentación de memorias con carácter anual es lo que marca la diferencia entre aportar **información y aportar resultados**.

## 6.1. ELABORACIÓN DE INFORMES

La memoria/informe seguirá los epígrafes que se detallan en las herramientas de verificación HV6 Y HV7. Para poder rellenar la información de cada uno de los epígrafes se deben seguir los hitos planteados en cada cuatrimestre y usar las herramientas de recogida de información propuestas, para ello en primer lugar se acudiría a las fuentes de verificación primaria y se complementará con la información de fuentes secundarias.

**Sería muy recomendable que para unificar y plantear esta información según la herramienta se cree una comisión “ad hoc” de evaluación en cada uno de los ejes planteados con personas responsables en cada uno de los programas y planes contemplados en epígrafes anteriores.**

Estas personas responsables no tienen por qué ser sólo personal técnico del SCE, también podrían ser personas de entidades colaboradoras que desarrollen estos proyectos o formar parte de una comisión mixta entre personal del ámbito público o privado. Sí existiese la posibilidad de crear esta comisión para la evaluación sería recomendable establecer un reglamento interno de funcionamiento en el que se establezcan los plazos de envío de información, así como los medios más ágiles y operativos. Estos serán diferentes para cada programa o proyecto.

En caso de no ver viable la creación de esta comisión de evaluación, se debe designar al menos una persona responsable de agrupar los datos que serán presentados en un informe anual a las partes interesadas.

### CRONOLOGÍA DE MEMORIAS E INFORMES

Como ya se ha descrito anteriormente existen dos tipos de memoria/informe:

- ▶ **Memoria/ informe anual:** Deben existir al final de la anualidad un informe según Formato HV6, la anualidad no implica año laboral sino finalización de un año natural, por lo que en 2023 y 2027 no contempla años completos. La información para incorporar en cada memoria final debe estar disponible con tiempo suficiente para que se pueda presentar según formato. El criterio de “tiempo suficiente” lo establecerán las personas o grupos encargadas de la recopilación de esta información y al ser posible deberá estar por escrito en el reglamento de funcionamiento.
- ▶ **Memoria/informe final:** Solo existirá una memoria/informe final que deberá estar presentada en el último cuatrimestre del año 2027, esta memoria incluye la información de las 4 anualidades previas y se puede ir trabajando paralelamente a la entrega de memorias anuales. Esta deberá seguir los epígrafes de la herramienta de verificación HV7.

Cabe destacar que los epígrafes a seguir tanto en un tipo de informe como en otro no son “numerus clausus”, es decir son los mínimos que deben quedar plasmados, pero pueden incluirse otros sí las personas responsables consideran que aportan información relevante.

## 6.2. DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE INFORMES Y RESULTADOS

Uno de los objetivos que se ha marcado el presente marco evaluativo es que los resultados de estas sean socializados y difundidos con el fin de crear un proceso útil y eficaz para el presente y las futuras Políticas Activas de Empleo.

Una evaluación de políticas públicas debe nacer con el firme compromiso de no quedar relegado a los despachos sino de que sus resultados sean elementos de entrada para futuros marcos teóricos y operativos en materia de empleo, en este caso.

Por otro lado, una de las necesidades que se han visto en estudios anteriores y que se han plasmado en otros epígrafes, es la devolución a las “partes implicadas” de los propios resultados del proceso. Bajo estas premisas por tanto se proponen las siguientes recomendaciones mínimas a las que se pueden sumar las que se consideren necesarias:

- ▶ Los informes anuales se presentarán a las partes interesadas, Confederaciones de empresarios, entidades colaboradoras, personal técnico y ciudadanía en general en diferentes foros y espacios, los cuales podrían ser Jornadas anuales de presentación de resultados.
- ▶ La Red Canaria de empleabilidad (REC, presentes en cada una de las islas) podría ser un foro de presentación y debate de resultados anuales, ya que está formada por personal técnico y experto en materia de empleo en diferentes ejes.
- ▶ Los resultados de cada anualidad deberán estar colgados en la Web del Servicio Canaria de Empleo y al alcance de toda la ciudadanía.
- ▶ Sería positivo invitar a las entidades que realicen estudios e informes en materia de empleo a utilizar los resultados que se obtengan de esta evaluación con el fin de tener un marco teórico común y construido.



# A.

---

## ANEXOS

HV1: FICHAS DE INDICADORES

---

HV2: MODELO  
DE FORMULARIO  
A PERSONAS  
BENEFICIARIAS

---

HV3: MODELO  
DE FORMULARIO  
A PERSONAS  
PROFESIONALES

---

HV4: MODELO DE FORMULARIO  
A EMPRESAS  
COLABORADORAS

---

HV5: MODELO DE ENTREVISTAS  
EN PROFUNDIDAD  
A LAS DISTINTAS PARTES  
INTERESADAS

---

HV6: MODELO DE INFORME/  
MEMORIA ANUAL

---

HV7: MODELO DE INFORME/  
MEMORIA FINAL

---



# A.

## ANEXOS

### HV1:FICHAS DE INDICADORES

A continuación, se recoge modelo de ficha de indicadores con un ejemplo para facilitar su implementación.

NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	I.OR 3. N° DE PERSONAS QUE INICIAN UN ITINERARIO DE BÚSQUEDA DE EMPLEO					
Eje al que pertenece.	ORIENTACIÓN.					
Unidad de medida que aplica.	Valores absolutos .					
Fórmula o método de cálculo.	Cálculo del nº total de personas que inician una acogida en su itinerario de búsqueda activa de empleo.					
Fuentes de información de donde se obtiene el dato.	BBDD Servicios de orientación.					
Periodicidad de la recogida de la información.	Transversal durante todo el proceso.					
Periodicidad del seguimiento y volcado de la información en ficha.	2º cuatrimestre de la anualidad.					
Responsable .						
Vigencia.	Durante toda la evaluación.					
Mínimo exigible (En caso de que exista).						
<b>RESULTADO (este puede separarse en función de la temporalidad del hito para tener toda la información en la misma ficha y que permita establecer comparaciones).</b>	Valor de partida (en caso de que el indicador no sea de nueva creación).	2ºCTM 2024	2ºCTM 2025	2ºCTM 2026	2º CTM 2027	TOTAL INDICADOR
En caso de no llegar al mínimo exigible o de existir desviaciones. Enunciar aquí acciones correctivas.						

## HV2: MODELO DE FORMULARIO A PERSONAS BENEFICIARIAS

### INSTRUCCIONES TÉCNICAS PARA LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Este cuestionario ha sido realizado en Google Forms y exportado a Word a modo de directriz, pero puede ser construido a través de cualquier aplicación de formularios, como formularios office, Limesurvey o cualquier herramienta propia.

Junto con los ítems y categorías en procesador de texto, se adjunta también un link y un código QR que permita comprobar la navegabilidad y los tiempos del formulario.

Se ha diseñado este anexo con preguntas cuantitativas cerradas y escalas Likert pensando en las preguntas e indicadores a las que deben dar respuesta. Las categorías analíticas se han construido buscando algunos datos interesantes para las políticas como la edad, el sexo, el nivel formativo y la situación laboral.

El formulario se rellena en aproximadamente en cuatro minutos y además de los datos de control, contempla categorías como utilidad y eficacia del servicio, conocimiento previo de este y satisfacción con las personas profesionales.

Se recomienda:

- ▶ Informar a las personas usuarias que se está en un proceso de evaluación y mejora del servicio y que su opinión es muy importante para la mejora.
- ▶ Administrar este cuestionario de manera telemática con el fin de facilitar la explotación de los datos.
- ▶ Usar códigos QR que puedan ser escaneados por los teléfonos de las personas usuarias si esto fuera posible. De no ser posible este escaneo enviar por correo electrónico.
- ▶ Administrar el servicio en la primera cita, en el caso de que el cuestionario incluya más de una cita.
- ▶ Animar a las personas usuarias a rellenarlo en la misma cita, asegurando anonimato y confidencialidad para evitar las “fugas de información” al no ser rellenados.
- ▶ Informar a las personas usuarias que recibirán en sus correos electrónicos resultados e informes de los cuestionarios.

---

**Enlace para acceder a Google formulario:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeN9tbdfq|tod3fINzWHXfhvFJdz\\_UnRShFvIBMv6zheJefiA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeN9tbdfq|tod3fINzWHXfhvFJdz_UnRShFvIBMv6zheJefiA/viewform?usp=sf_link)



FORMULARIO A PERSONAS BENEFICIARIAS DE LOS SERVICIOS

ANEXOS

Este formulario es una herramienta de evaluación para las Políticas Activas de Empleo. A través de este cuestionario, se están recabando datos de satisfacción con los servicios de los que usted ha sido persona beneficiaria. Respondiendo, nos ayuda a conocer su satisfacción con el servicio y nos facilita la mejora continua.

**Fecha en la que se realiza el formulario:**

---

**DATOS DE CONTROL**

Estos datos sirven para conocer el perfil de las personas que usan los servicios, son confidenciales y anónimos.

**Fecha de nacimiento:**

**Sexo:**

**1. El desarrollo de este servicio ha sido:**

- Presencial
- Telemático (online)
- Telefónico
- Mediante correo electrónico
- Otros: indicar

.....

**2. ¿De qué programa o proyecto ha sido usted persona beneficiaria?**

- Servicios de orientación laboral
- Itinerario de búsqueda activa de empleo
- Derivación a formaciones o servicios de formación
- Asesoramiento para el auto empleo
- Servicios administrativos (demanda de empleo o mejora de empleo)
- Gestiones relacionadas con ofertas de empleo
- Acreditación de la experiencia profesional
- Asesoramiento sobre subvenciones o prestaciones
- Otras gestiones
- Otros: indicar

.....

3. ¿En qué isla ha desarrollado el proyecto/programa o servicio?
- El Hierro
  - La Gomera
  - La Palma
  - Tenerife
  - Gran Canaria
  - Fuerteventura
  - Lanzarote
- 
4. Nivel de estudios terminados:
- Sin estudios
  - Estudios primarios
  - Estudios secundarios
  - Estudios superiores
  - Otros estudios no homologados en el territorio
- 
5. Situación laboral:
- Persona empleada por cuenta ajena (trabajo en una empresa)
  - Persona empleada por cuenta propia (soy autónomo/a)
  - Persona desempleada desde hace menos de un año
  - Persona desempleada desde hace más de un año

#### DATOS DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO

En este bloque se indagan sobre diferentes cuestiones relacionadas con el servicio. Las respuestas son anónimas.

6. ¿Es la primera vez que usa este servicio/programa/proyecto?
- Sí
  - No
- 
7. ¿El servicio ha cumplido con las expectativas que tenía?
- Sí
  - No
  - Parcialmente
- 
8. Previo al uso de este servicio ¿Sabía de su existencia?
- Sí
  - No
- 
9. ¿Ha sido fácil conseguir una cita para este servicio?
- Sí
  - No

**PERSONA PROFESIONAL QUE ME HA ATENDIDO**

Se valorará ahora a la persona que le ha atendido en el servicio.

<b>10. Valore las siguientes cuestiones del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Cercanía, amabilidad de la persona profesional que me ha atendido.	<input type="radio"/>				
Capacidad de resolver mis dudas por parte de la persona profesional. Profesional que me ha atendido.	<input type="radio"/>				
Tiempo de espera para obtener mi cita. Profesional que me ha atendido.	<input type="radio"/>				
Recursos/ soluciones que me ofrece la persona que me ha atendido. Profesional que me ha atendido.	<input type="radio"/>				

**UTILIDAD DEL SERVICIO**

<b>Valore aquí la utilidad de los servicios prestados</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Utilidad del servicio utilizado.	<input type="radio"/>				
Capacidad del servicio o programa para mejorar mi vida.	<input type="radio"/>				
Conocimiento de este servicio antes de venir.	<input type="radio"/>				

<b>11. ¿Recomendaría este servicio/programa o plan a otra persona?</b>	<input type="radio"/> Sí
	<input type="radio"/> No
	<input type="radio"/> Tal vez

## HV3: MODELO DE FORMULARIO A PERSONAS PROFESIONALES

### INSTRUCCIONES TÉCNICAS PARA LA APLICACIÓN

Este cuestionario ha sido realizado en Google Forms y exportado a Word a modo de directriz, pero puede ser construido a través de cualquier aplicación de formularios, como formularios office, Limesurvey o cualquier herramienta propia.

Junto con los ítems y categorías en procesador de texto, se adjunta también un link y un código QR que permita comprobar la navegabilidad y los tiempos del formulario. Este cuestionario se realiza aproximadamente en 7 minutos.

Los ítems, han construido para dar respuesta a algunos de los indicadores previstos en cada eje y buscando los criterios descritos en epígrafes anteriores. Se destacan varios bloques en este cuestionario en relación a:

- ▶ Datos del servicio/programa o proyecto que desarrolla el profesional.
- ▶ Satisfacción del profesional con su propio proyecto.

Se recomienda:

- ▶ Informar a las personas trabajadoras de que se está en un proceso de evaluación y mejora del servicio y que su opinión es muy importante para la mejora.
- ▶ Administrar este cuestionario de manera telemática con el fin de facilitar la explotación de los datos.
- ▶ Usar correos electrónicos corporativos asociados a los programas o servicios dentro de las PAE.
- ▶ Comprometerse con la persona profesional que rellene el formulario con la devolución de un informe de resultados que puede ser la memoria anual de evaluación.
- ▶ Informar a las personas profesionales que colaboran que también existen métodos cualitativos de evaluación y que podrán ser emplazados a esta.

---

**Enlace para acceder a Google formulario:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCY3ceyhtN\\_xvNUtd1rHYifFEA\\_v77HKLdql0E1-A66lPnwQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCY3ceyhtN_xvNUtd1rHYifFEA_v77HKLdql0E1-A66lPnwQ/viewform?usp=sf_link)



**FORMULARIO PARA PERSONAS PROFESIONALES**

ANEXOS

Este formulario es una herramienta de evaluación para las Políticas Activas de Empleo. A través de este cuestionario, se están recabando datos de satisfacción con los servicios en los que usted desarrolla sus funciones. Respondiendo, nos ayuda a conocer su satisfacción con el servicio y nos facilita la mejora continua.

**Fecha en la que se realiza  
el cuestionario**

---

**1. El desarrollo de este servicio ha sido:**

Presencial

Telemático (online)

Telefónico

Mediante correo electrónico

Otros: indicar

.....

**2. Usted, como profesional forma parte de:**

Sepe / AGENCIA ESPAÑOLA DE EMPLEO

SERVICIO CANARIO DE EMPLEO

REC (red canaria de empleabilidad)

ENTIDAD COLABORADORA SCE

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

ORGANIZACIÓN SINDICAL

CENTRO DE FORMACIÓN

PERSONA AUTÓNOMA QUE DESARROLLA  
ALGÚN PROGRAMA O PROYECTO  
PERTENECIENTE A LAS PAE

**3. ¿Qué programa /proyecto o servicio ha dinamizado?**

- Servicios de orientación laboral.
- Itinerario de búsqueda activa de empleo.
- Derivación a formaciones o servicios de formación.
- Asesoramiento para el auto empleo.
- Servicios administrativos (demanda de empleo o mejora de empleo).
- Gestiones relacionadas con ofertas de empleo.
- Acreditación de la experiencia profesional.
- Asesoramiento sobre subvenciones o prestaciones.
- Servicios relacionados con el programa Certificate.
- Servicios relacionados con el programa Retorno al empleo.
- Servicios relacionados con el programa Incentívatelo.
- Servicios relacionados con empleo verde o digital.
- Servicios relacionados con el eje de personas con discapacidad.
- Programas/proyectos incluidos dentro del eje de economía social.
- Proyectos relacionados con el eje de igualdad en el empleo.
- Otras gestiones.

**4. ¿En qué isla desarrolla usted sus funciones?**

- El Hierro
- La Gomera
- La Palma
- Tenerife
- Gran Canaria
- Fuerteventura
- Lanzarote

**DATOS DEL SERVICIO**

En este bloque se indagan sobre diferentes cuestiones relacionadas con el servicio en el que usted trabaja. Las respuestas son anónimas y confidenciales.

**5. Usted ha atendido a:**

- Personas físicas (individualmente o en grupo)
- Personas Jurídicas (Empresas o asociaciones empresariales)
- Ambas

6. VALORE DEL 1 AL 5, donde el 1 son valores muy negativos y el 5 muy positivos los siguientes aspectos de su servicio/proyecto o programa.	1	2	3	4	5
La coherencia del proyecto con el perfil de personas o empresas que lo usa.	○	○	○	○	○
La utilidad del servicio para la persona o empresa que lo usa.	○	○	○	○	○
La necesidad que la persona o empresa tiene de este proyecto.	○	○	○	○	○
La necesidad que la sociedad tiene de este proyecto.	○	○	○	○	○
La eficacia de este proyecto o servicio.	○	○	○	○	○
El potencial del servicio para cambiar la vida de las personas o empresas.	○	○	○	○	○
El impacto económico (lo que cuesta con lo que retorna) del proyecto.	○	○	○	○	○
Su satisfacción personal en relación al proyecto.	○	○	○	○	○
El proyecto o programa donde se desarrolla su servicio es innovador.	○	○	○	○	○
El proyecto o programa donde se desarrolla su servicio está adaptado a las características del territorio.	○	○	○	○	○
El proyecto o programa donde se desarrolla su servicio está adaptado a las características del perfil poblacional que suele demandarlo.	○	○	○	○	○
Los recursos económicos destinados a este proyecto son suficientes y adecuados.	○	○	○	○	○
Su proyecto permite trabajar con las personas o las empresas en un periodo de tiempo suficiente.	○	○	○	○	○
Los recursos humanos destinados a su proyecto son suficientes y adecuados.	○	○	○	○	○
Continuidad de su proyecto o servicio en el tiempo.	○	○	○	○	○
El trabajo participado y colaborativo entre entidades.	○	○	○	○	○
La difusión de su proyecto.	○	○	○	○	○
Aplicación de la perspectiva de género.	○	○	○	○	○
Sostenibilidad ambiental de su proyecto.	○	○	○	○	○
La estabilidad laboral que permite su proyecto.	○	○	○	○	○

## DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS

---

Uno de los aspectos a valorar en esta evaluación es el conocimiento y difusión del servicio/proyecto o programa donde usted trabaja.

---

**7. ¿Cómo se difunde la existencia de su proyecto/ programa o servicio?**

- Web
- Redes sociales
- Trípticos/dípticos informativos
- Noticias/reseñas
- Jornadas informativas
- En visitas presenciales
- No lo sé
- Otras

---

**8. ¿Cómo se socializan los resultados obtenidos en su proyecto/programa o servicio los resultados obtenidos?**

- No lo hace
- A través de web
- A través de la publicación de informes/memorias anuales
- A través de redes sociales
- A través de jornadas celebradas o ferias
- Noticias/reseñas web
- No lo sé

---

**9. ¿Con que frecuencia se socializan los resultados de su proyecto?**

- Trimestral
- Semestral
- Anual
- A la finalidad del proyecto
- Con frecuencia variable
- Nunca
- No lo sé

### CAPACIDAD EVALUATIVA DE SU PROYECTO

Se valorará ahora aquí como se evalúa el proyecto donde usted trabaja.

<b>10. PUNTÚE AQUÍ CADA ÍTEM DEL 1 AL 5 donde el 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
De manera habitual formo parte de la evaluación para la mejora de mi proyecto.	<input type="radio"/>				
Sé cómo contribuir a la evaluación de mi proyecto/programa.	<input type="radio"/>				
Mi proyecto se evalúa como mínimo una vez al año.	<input type="radio"/>				
Soy participe y conozco los resultados y la evolución de mis servicios o proyectos.	<input type="radio"/>				
Las evaluaciones que hacemos en mi proyecto se traducen en mejoras implementadas.	<input type="radio"/>				
El proyecto ha evolucionado durante el tiempo que he trabajado aquí.	<input type="radio"/>				
Al personal técnico del proyecto se nos invita a la evaluación.	<input type="radio"/>				
Es la primera vez que realizo alguna acción de evaluación de mi proyecto.	<input type="radio"/>				
Me gustaría formar parte de una comisión evaluadora de mi proyecto.	<input type="radio"/>				
Me gustaría formar parte de más acciones de evaluación de mi proyecto.	<input type="radio"/>				

### DATOS DE SATISFACCIÓN CON SU PROYECTO

Se valora aquí, su propia satisfacción con el proyecto y funciones que desarrolla.

<b>11. PUNTÚE AQUÍ CADA ÍTEM DEL 1 AL 5 donde el 1 es muy negativo y 5 muy positivo.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Me siento satisfecho a nivel general con el trabajo que desarrollo.	<input type="radio"/>				
Mi trabajo está acorde con mi formación académica.	<input type="radio"/>				
Mi trabajo está acorde con mis competencias y experiencia profesional.	<input type="radio"/>				
Me siento valorado/a nivel profesional.	<input type="radio"/>				
Mi trabajo es útil para las personas/empresas a las que atiendo.	<input type="radio"/>				
Mi trabajo cumple una utilidad social.	<input type="radio"/>				
Me siento estable en mi trabajo.	<input type="radio"/>				

### DATOS DE CONTROL

Estos datos permiten conocer y trabajar variables en torno a los perfiles profesionales. Los resultados son anónimos y confidenciales.

FECHA DE NACIMIENTO	SEXO
	<input type="radio"/> Nivel de estudios terminados <input type="radio"/> Sin estudios <input type="radio"/> Estudios primarios <input type="radio"/> Estudios secundarios <input type="radio"/> Estudios superiores <input type="radio"/> Otros estudios no homologados en el territorio
<b>12. ¿Cuánto tiempo llevas desarrollando esta función?</b>	<input type="radio"/> Menos de un año. <input type="radio"/> Entre uno y tres años. <input type="radio"/> Más de 3 años. <input type="radio"/> Dentro de este proyecto/programa ¿Cuál es su relación laboral? <input type="radio"/> Soy una persona funcionaria (Empleo público) <input type="radio"/> Soy una persona en empleo público pero contratada solo para este proyecto <input type="radio"/> Soy una persona autónoma <input type="radio"/> otras relaciones laborales

### INFORMACION CUALITATIVA

Este espacio es para valorar cualquier otro aspecto que no se haya visto contemplado anteriormente

**Destaque aquí cualquier otro aspecto que como profesional considere importante y que no se haya visto reflejada en el formulario.**

---



---



---

## HV4: MODELO DE FORMULARIO A EMPRESAS COLABORADORAS

### INSTRUCCIONES TÉCNICAS PARA LA APLICACIÓN

Este cuestionario ha sido realizado en Google Forms y exportado a Word a modo de directriz, pero puede ser construido a través de cualquier aplicación de formularios, como formularios office, Limesurvey o cualquier herramienta propia.

Junto con los ítems y categorías en procesador de texto, se adjunta también un link y un código QR que permita comprobar la navegabilidad y los tiempos del formulario. Este cuestionario se realiza aproximadamente en 6 minutos.

Este cuestionario se ha diseñado para dar respuesta a algunos de los indicadores previstos en cada eje y buscando los criterios descritos en epígrafes anteriores.

- ▶ Datos de control de empresas y su tipología, lo que ayuda a construir una base de datos de empresas colaboradoras.
- ▶ Datos del servicio/programa o proyecto del que la empresa ha hecho uso.
- ▶ Satisfacción de la empresa con el servicio/proyecto utilizado.

Se recomienda:

- ▶ Informar a las personas responsables de las empresas de que se está en un proceso de evaluación y mejora y que su opinión es muy importante para la mejora.
- ▶ Administrar este cuestionario de manera telemática con el fin de facilitar la explotación de los datos.
- ▶ Usar correos electrónicos corporativos asociados a los programas o servicios dentro de las PAES.
- ▶ Comprometerse con las empresas que rellenen el formulario con la devolución de un informe de resultados que puede ser la memoria anual de evaluación.
- ▶ Informar a las personas profesionales sobre la posibilidad de participar en evaluaciones cualitativas.

---

#### Enlace para acceder al formulario:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScQxPoTG5ojgeccUDCP-xOCQ2568tDSxVWMrzW76uj9uOOydw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScQxPoTG5ojgeccUDCP-xOCQ2568tDSxVWMrzW76uj9uOOydw/viewform?usp=sf_link)



## FORMULARIO PARA EMPRESAS COLABORADORAS

Este formulario es una herramienta de evaluación para las Políticas Activas de Empleo. A través de este cuestionario, se están recabando datos de satisfacción con los servicios que su empresa ha utilizado. Respondiendo, nos ayuda a conocer su satisfacción con el servicio y nos facilita la mejora continua.

### DATOS DE CONTROL SOBRE SU EMPRESA

En esta sección se recaba información sobre su empresa. Estos datos también nos sirven para actualizar una base de datos de empresas colaboradoras.

**Fecha en la que se realiza el servicio:**

\_\_\_\_\_

- |   |   |
|---|---|
| <b>1. Su empresa es:</b>                      | <input type="radio"/> Pequeña empresa (menos de 10 trabajadores/as) |
|   | <input type="radio"/> Empresa Mediana (de 10 a 50 trabajadores/as)  |
|   | <input type="radio"/> Gran empresa (más de 50 trabajadores/as)      |
| <hr/>   |   |
| <b>2. Su empresa se enmarca en el sector:</b> | <input type="radio"/> Primario (Agricultura)                        |
|   | <input type="radio"/> Secundario (Industria)                        |
|   | <input type="radio"/> Secundario (Industria)                        |
| <hr/>   |   |
| <b>3. Su empresa es:</b>                      | <input type="radio"/> Persona física (Autónomos)                    |
|   | <input type="radio"/> Sociedad de Responsabilidad Limitada          |
|   | <input type="radio"/> Sociedad Anónima                              |
|   | <input type="radio"/> Comunidad de bienes                           |
|   | <input type="radio"/> Sociedad civil                                |
|   | <input type="radio"/> Sociedad limitada nueva empresa               |
|   | <input type="radio"/> Sociedad de responsabilidad limitada laboral  |
|   | <input type="radio"/> Sociedad Anónima Laboral                      |
|   | <input type="radio"/> Sociedad Cooperativa                          |

### DATOS DEL SERVICIO/PROGRAMA/PROYECTO

Se recaban aquí datos sobre los servicios de los que haya hecho uso como empresa.

\_\_\_\_\_

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>4. ¿De qué programa o proyecto ha sido beneficiaria su empresa?</b></p>                  | <p><input type="radio"/> Servicios de información/asesoramiento para la contratación de personas en formación.</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Proyecto certificate.</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Proyecto incentívatelo.</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Programa cataliza y/o otros proyectos para prácticas en empresas.</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Asesoramiento sobre otras bonificaciones a la contratación no incluidas en epígrafes anteriores.</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Subvenciones MMR (mecanismos de recuperación y resiliencia).</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Información sobre proyectos de economía social.</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Kit digital</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Información sobre tarifas planas.</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Servicios PRODAE</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Gestión de ofertas de empleo</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Búsqueda de candidatos/as para cubrir puestos en su empresa</p> |
| <p><b>5. ¿En qué isla ha desarrollado el proyecto/programa o servicio para su empresa?</b></p> | <p><input type="radio"/> El Hierro</p> <hr/> <p><input type="radio"/> La Gomera</p> <hr/> <p><input type="radio"/> La Palma</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Tenerife</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Gran Canaria</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Fuerteventura</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Lanzarote</p>   |

#### DATOS DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

En este bloque se indagan sobre diferentes cuestiones relacionadas con el servicio. Las respuestas son anónimas.

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>6. ¿Es la primera vez que su empresa usa este servicio/programa/proyecto?</b></p>   | <p><input type="radio"/> Sí</p> <hr/> <p><input type="radio"/> No</p>   |
| <p><b>7. ¿El servicio ha cumplido con las expectativas que tenía para su empresa?</b></p> | <p><input type="radio"/> Sí</p> <hr/> <p><input type="radio"/> No</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Parcialmente</p> |

<b>8. Previo al uso de este servicio, ¿Sabía de su existencia?</b>	<input type="radio"/> Sí				
	<input type="radio"/> No				
<b>9. ¿Ha sido fácil conseguir una cita para este servicio?</b>	<input type="radio"/> Sí				
	<input type="radio"/> No				
<b>10. VALORE LAS SIGUIENTES CUESTIONES DEL 1 AL 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Cercanía, amabilidad de la persona profesional que me ha atendido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidad de resolver mis dudas por parte de la persona profesional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo de espera para obtener mi cita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recursos/ soluciones que la persona que me ha atendido ofrece a mi empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La persona que me ha atendido conoce la idiosincrasia del sector de mi empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez/agilidad en la demanda que mi empresa necesita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>11. VALORE LAS SIGUIENTES CUESTIONES DEL 1 AL 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>12. Utilidad del servicio/proyecto para mi empresa.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidad del servicio/programa para cubrir las necesidades de mi empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rentabilidad de este programa para mi empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beneficio económico de este proyecto para mi empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidad para el conjunto de la sociedad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>13. ¿Recomendaría este servicio/programa o plan a otra empresa?</b>	<input type="radio"/> Sí				
	<input type="radio"/> No				
	<input type="radio"/> Tal vez				

#### COMUNICACION/DIFUSIÓN DEL PROYECTO

14. ¿Cómo se enteró de este servicio/proyecto/programa?

- Web
- Redes sociales
- En jornadas empresariales
- Personas conocidas
- Prensa escrita o digital
- BOC/BOE
- Otras

15. ¿Considera que este servicio está lo suficientemente difundido/publicitado?

- Sí
- No

16. Con anterioridad a este servicio ¿Conocía el proyecto/programa?

- Sí
- No

#### RECOGIDA DE INFORMACIÓN CUALITATIVA

17. ¿Cómo cree que usted que podría mejorar este servicio/programa o proyecto?

---

---

---

---

## HV5: MODELO DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A LAS DISTINTAS PARTES INTERESADAS

### INSTRUCCIONES TÉCNICAS PARA LA APLICACIÓN

- ▶ Las técnicas cualitativas para la recogida de información y evaluación se van desarrollando de manera orgánica en relación a la persona entrevistada y está en las habilidades de indagación del entrevistador optimizar este encuentro. Se detallan aquí algunos bloques importantes con el fin de que el encuentro responda a los indicadores propuestos.
- ▶ La persona que entrevista debe ser lo más neutra posible, que su mera presencia no altere las respuestas ni las condiciones. Debe ser una persona cercana y que aporte confianza a las personas entrevistadas, pero a la vez que sepa cortar el tema cuando se

aleje de los objetivos de la entrevista. Se debe evitar que entre la persona entrevistada y entrevistadora haya relaciones de poder.

- ▶ Se aportan aquí también algunas recomendaciones para la persona que entrevista, aunque lo ideal sería que fueran llevadas a cabo por personal profesional de la investigación y la evaluación.
- ▶ Adaptar el lenguaje, las preguntas o bloques temáticos deben ser las mismas, pero se debe conectar con la persona entrevistada, no se usan los mismos términos para hablar con personal técnico, empresas o personas beneficiarias.
- ▶ No dar respuestas por sabidas, escuchar y eliminar opinión y juicio lo máximo posible.
- ▶ Retomar temas que no te hayan quedado claros o que queden ambiguos, parafraseando a la persona Ej: Me dijiste entonces que en tu opinión las orientaciones no sirven de nada ¿podrías explicarme por qué?.
- ▶ Explotar los temas emergentes, saldrán temas que no se esperan, si son recurrentes o se consideran importantes para la evaluación se debe poner foco porque es ahí donde suelen estar los temas importantes.
- ▶ No entrar en conflictos entre personas, instituciones, ni políticas, puede ser perjudicial para la evaluación.
- ▶ Tener presente SIEMPRE la perspectiva de género, cualquier estudio social que se precie debe tenerla, haz preguntas sobre este tema e incide en la diferencia entre sexos en cada tema.

## BLOQUE 1. DATOS DE CONTROL

- ▶ Identificación de la audiencia: distinguir entre Persona beneficiaria/Persona trabajadora/ Empresa colaboradora.
- ▶ Nombre de la persona entrevistada: (asegurando su confidencialidad)
- ▶ Fecha /hora/lugar de la entrevista.
- ▶ Codificación de la entrevista: Se recomienda codificar mediante la siguiente nomenclatura

EJEMPLO PT0124: PRIMERA ENTREVISTA REALIZADA A PERSONAL TÉCNICO EN EL AÑO 2024.

PARTES INTERESADAS	PB (persona beneficiaria)	PT (Personal técnico)	EC (empresa colaboradora)
--------------------	---------------------------	-----------------------	---------------------------

Nº DE ENTREVISTA QUE CORRESPONDE POR CADA UNA DE LAS PARTES INTERESADAS

LOS DOS ÚLTIMOS DÍGITOS DEL AÑO EN EL QUE SE HACE LA ENTREVISTA

## BLOQUE 2. OBJETIVO E INFORMACIÓN A LA PERSONA ENTREVISTADA

- ▶ Introducción y presentación de la entrevista dejando claro el objetivo de la misma: El objetivo de la entrevista es recabar información a través de las distintas partes implicadas del funcionamiento de sus servicios/proyectos o programas enmarcados en las Políticas Activas de Empleo con el fin de completar la información que se obtendrá mediante recogida de información de indicadores y herramientas cuantitativas.
- ▶ Confidencialidad y compromiso: Se debe informar a las personas entrevistadas que se está en un proceso de evaluación, cuál es el objetivo de la entrevista, para qué se usará su información y el compromiso con la confidencialidad y protección de los datos aportados. En este momento se pide permiso para realizar la grabación en soporte audio.

## BLOQUE 3. SERVICIOS UTILIZADOS

Se indaga aquí sobre el servicio que se ha utilizado o en el que se trabaja, se comprueba ya el conocimiento que la persona tiene del servicio. Este es el bloque principal y aquí se debe indagar sobre:

- ▶ Perfil de la persona/empresa que usa el servicio.
- ▶ Opinión de la persona sobre las políticas de empleo vigentes en general.
- ▶ Opinión de la persona sobre la política de empleo en concreto de la que ha sido beneficiada.
- ▶ Satisfacción general de la persona con el servicio.
- ▶ Satisfacción con la persona profesional que le ha atendido en caso de que sea persona beneficiaria o empresa colaboradora.
- ▶ Utilidad del servicio/programa o proyecto.
- ▶ Capacidad para cubrir sus expectativas.
- ▶ Conocimiento sobre el impacto económico que conlleva el servicio que ha utilizado.
- ▶ Coherencia con la política y el perfil al que va destinado.

## BLOQUE 4. DIFUSIÓN DEL SERVICIO

- ▶ Indagación sobre cómo la persona ha conocido el servicio.
- ▶ Indagación sobre el conocimiento del servicio de las personas de su entorno.
- ▶ Conocimiento previo del programa antes de usarlo o trabajar en él.

## BLOQUE 5. PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

- ▶ Las fortalezas y debilidades del servicio/programa o proyecto.
- ▶ Las propuestas que la persona hace para mejorar el servicio.

- ▶ Propuestas de las partes para mejorar la evaluación.
- ▶ Acciones de mejora en comunicación y difusión de la política.
- ▶ Recomendación o no del servicio a otras personas o empresas.

## HV6: MODELO DE INFORME/MEMORIA ANUAL

### INSTRUCCIONES TÉCNICAS PARA SU APLICACIÓN

Como ya se ha recomendado en anteriores epígrafes se recomienda la existencia de una comisión evaluadora “ad hoc” que articule y ponga en diálogo a todas las partes.

Sería recomendable también, que esa comisión funcionará con un reglamento interno para concertar la cronología de las memorias/informes. Se adjunta los epígrafes mínimos que deben ir incluidos en los informes:

- ▶ **INTRODUCCIÓN A LA EVALUACIÓN:** En este punto se apunta una breve introducción del marco metodológico y la propia evaluación.
- ▶ **TEMPORALIDAD/CRONOLOGÍA DEL PERIODO A EVALUAR:** En este punto se debe ilustrar la anualidad a la que corresponde la evaluación, así como los momentos donde se ha recogido la información y su ajuste al cronograma original.
- ▶ **INFORMACIÓN SOBRE LA COMISIÓN EVALUADORA O LAS PARTES EVALUADORAS:** En este punto, se ilustra se ilustra las entidades y audiencias que han formado parte del proceso de evaluación.
- ▶ **RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN:** Este es el punto central del informe, donde se da información detallada de cada uno de los indicadores y su grado de consecución.
  - RESULTADOS PRIMER CUATRIMESTRE. /GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS INDICADORES.
  - RESULTADOS SEGUNDO CUATRIMESTRE/GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS INDICADORES.
  - RESULTADOS TERCER CUATRIMESTRE/GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS INDICADORES.
- ▶ **DESVIACIONES DE LA EVALUACIÓN Y PLAN DE CONTINGENCIAS:** En caso de no estar obteniendo la información prevista o que la dinámica de la evaluación no se ajuste a lo esperado, se articulará aquí un plan de contingencias o acciones correctivas para poder implementarlas en la siguiente anualidad.
- ▶ **ACCIONES DE DIFUSIÓN, DIVULGACIÓN DE LAS PAES.**

- ▶ **IMPACTOS NEGATIVOS NO CONTEMPLADOS EN LA EVALUACIÓN:** Sí de los programas evaluados se están desprendiendo otros impactos negativos que no estaban contemplados a priori deben definirse en este punto.
- ▶ **META-EVALUACIÓN:** En este punto se aporta información sobre el propio proceso de evaluación y las dificultades y fortalezas encontradas durante la anualidad.
- ▶ **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA PRÓXIMA ANUALIDAD:**
- ▶ **ANEXOS:** Se incluyen aquí las herramientas de verificación propuestas con la información anual. Fichas de indicadores, formularios, y entrevistas transcritas.

## HV7: MODELO DE INFORME/MEMORIA FINAL

Este anexo corresponde con el último entregable de la evaluación y será un resumen ejecutivo de las tres memorias anuales previas más la información del año en curso.

- ▶ **INTRODUCCIÓN A LA EVALUACIÓN:** En este punto se apunta un recorrido breve desde el inicio de la evaluación.
- ▶ **TEMPORALIDAD/CRONOLOGÍA DEL PERIODO A EVALUAR:** Por años.
- ▶ **INFORMACIÓN SOBRE LA COMISIÓN EVALUADORA O LAS PARTES EVALUADORAS:** En este punto, se ilustra las entidades y audiencias que han formado parte del proceso de evaluación.
- ▶ **RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN:** Este es el apartado central del informe, donde se aporta información detallada de cada uno de los indicadores y su grado de consecución.
  - RESULTADOS PRIMER AÑO /GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS INDICADORES.
  - RESULTADOS SEGUNDO AÑO/GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS INDICADORES.
  - RESULTADOS TERCER AÑO TRE/GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS INDICADORES.
  - RESULTADOS DEL AÑO EN CURSO.
- ▶ ACCIONES DE DIFUSIÓN, DIVULGACIÓN DE LAS PAES.
- ▶ **IMPACTOS NEGATIVOS NO CONTEMPLADOS EN LA EVALUACIÓN:** Sí de los programas evaluados se están desprendiendo otros impactos negativos que no estaban contemplados a priori deben definirse en este punto.
- ▶ **META-EVALUACIÓN:** En este punto se aporta información sobre el propio proceso de evaluación y las dificultades y fortalezas encontradas durante la anualidad.
- ▶ **CONCLUSIONES DEL PROCESO EVALUATIVO**
- ▶ **ANEXOS:** Se incluyen aquí las herramientas de verificación propuestas con la información total. Fichas de indicadores, formularios, y entrevistas transcritas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

La Bibliografía de la presente evaluación es breve ya que esta ha sido una herramienta diseñada con recursos propios y específicamente para y por el territorio. Se destacan aquí las referencias bibliográficas tomadas en cuenta especialmente para conocer la situación de partida y estado de la cuestión.

- ▶ Estudios elaborados por la Confederación Canaria de empresarios:
  - 2020: Estudio sobre eficacia y resultados de los incentivos a la contratación actuaciones en materia de Políticas Activas de Empleo.  
*Estudio\_de\_analisis\_de\_los\_programas\_de\_incentivos\_a\_la\_contratacion\_en\_Canarias.pdf(gobiernodecanarias.org)*
  - 2020: Actuaciones en materia de Políticas Activas de Empleo. Estudio de análisis prospectivo de los sectores tradicionales con mayor peso en la economía canaria.  
*Estudio\_analisis\_prospectivo\_de\_los\_sectores\_tradicionales\_con\_mayo\_peso\_en\_la\_economia\_canaria.pdf(gobiernodecanarias.org)*
  - 2021: Propuestas para la elaboración de planes de empleo en el contexto post-COVID-19 en Canarias. Actuaciones en materia de Políticas Activas de Empleo, en el marco del plan integral de empleo de Canarias 2021.  
*ACTUACIONES EN MATERIA DE Políticas Activas de Empleo | Confederación Canaria de Empresarios (ccelpa.org)*
- ▶ Página Web SCE: <https://www.gobiernodecanarias.org/empleo/sce/principal>.  
2009. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios del Ministerio de Presidencia. Madrid . La función evaluadora: Principios orientadores y directrices de actuación en la evaluación de políticas y programas.  
[1][https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/evaluacion-politicas-publicas/documentos/metodologias/guia\\_de\\_evaluacion\\_de\\_resultados.pdf](https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/evaluacion-politicas-publicas/documentos/metodologias/guia_de_evaluacion_de_resultados.pdf)
- ▶ 2023. Ley de Empleo:  
*boc - 2023/93. lunes 15 de mayo de 2023 - 1495 (gobiernodecanarias.org)*
- ▶ 2023. Plan anual para el fomento del empleo digno.  
*BOE-A-2023-13520 Resolución de 29 de mayo de 2023, de la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 23 de mayo de 2023, por el que se aprueba el Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno 2023.*



Financiado por:



CONFEDERACIÓN  
CANARIA DE  
EMPRESARIOS  
CCOE CEPYME



Gobierno de Canarias  
Servicio Canario de Empleo



PIEC  
PLAN INTEGRAL DE  
EMPLEO DE CANARIAS



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL