

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2019



ae AGENCIA
PARA EL EMPLEO
Agencia de Colocación autorizada 13-2



ÍNDICE

1	Presentación.....	4
2	Marco estratégico de Políticas Activas de Empleo de la Agencia para el Empleo.....	6
2.1	Objetivos del marco estratégico.....	6
2.2	Descripción y componentes de los programas de intervención.....	7
3	Capacita.....	10
3.1	Diagnóstico y orientación laboral.....	12
3.2	Formación técnica y desarrollo de competencias transversales y digitales	23
4	Conecta.....	32
4.1	Intermediación laboral.....	34
5	Reequilibra.....	41
5.1	Promoción del reequilibrio territorial.....	43
5.2	Intervención integral dirigida a colectivos con especiales dificultades de inserción.....	48
6	Fortalece	55
6.1	Aprendizaje, transferencia y comunicación	56
6.2	Renovación del modelo de intervención en el empleo	74
6.3	Digitalización de canales y servicios.....	77
6.4	Fortalecimiento de recursos y equipos profesionales	83
7	La transversalidad en las políticas de género de la Agencia para el Empleo	90
8	Anexos	96
8.1	Perfil de las personas atendidas en servicios de la AE en 2019: orientación, intermediación y formación.....	96



8.2 Perfil de las personas que suscriben un contrato de trabajo gracias a la labor de intermediación con empresas de la AE en 2019..... 98



I Presentación

La Agencia para el Empleo de Madrid ha tenido, como objetivo fundamental en este 2019, implementar las actuaciones incluidas en el Plan de Actuación anual aprobadas por el Consejo Rector de la Agencia, la implementación de las políticas activas de empleo que facilitan el acceso al empleo en especial, a las personas con más dificultades de acceso al mismo.

A lo largo del presente documento se analiza el grado de consecución de los objetivos definidos en el Plan de Actuación, sus indicadores de gestión y los resultados obtenidos facilitando de esta forma, la identificación de los retos alcanzados. Con el contenido de esta memoria no solo se pretende dar cuenta de la actividad desarrollada, sino también, facilitar con su diseño la identificación de actuaciones de mejora, así como los posibles nuevos proyectos a futuro.

El documento está elaborado con la intención de plasmar todas las actividades desarrolladas por la Agencia a lo largo del año 2019 y su grado de ejecución pero también tratando de reflejar en él, de forma clara, su seguimiento con respecto a aquella actividad que fue planificada inicialmente y que permita apreciar su grado de eficacia y eficiencia en la gestión.

Como podrá comprobarse a lo largo de su desarrollo, todos los programas que componen los servicios y proyectos de la AE Madrid, los objetivos operativos, actividades, indicadores de seguimiento e iniciativas emblemáticas diseñadas para el año 2019 han sido alcanzados en un porcentaje muy significativo, en algunos casos, superándolos ampliamente. En este sentido, es preciso destacar, que muchos de estos objetivos ampliamente superados se corresponden con servicios prestados por medios propios de la Agencia lo que permite que el mayor nivel de logro no tenga por qué corresponderse con un mayor nivel de gasto.

Destacar también que estos resultados no se observan solo respecto de los objetivos propuestos y los resultados alcanzados sino que también se constatan e la evolución experimentada con respecto al ejercicio 2018 en donde su evolución marca una tendencia positiva que permite demostrar una línea ascendente de mejora y compromiso.

Hay que poner en valor el fuerte despegue de aquellos objetivos relacionados con la digitalización de canales y servicios que responden al compromiso adquirido de incrementar la presencia de la Agencia para el Empleo en aquellos canales relacionados con el mundo del empleo, aquellos relacionados con la elaboración de metodologías de intervención en el empleo como es Modelo de Competencias y la metodología de gestión por competencias y las herramientas de diagnóstico por competencias, entre otros, la implantación de prácticas innovadoras y la consolidación de la presencia de la Agencia de Europa a través de su participación en proyectos europeos relacionados con su ámbito de competencia.



Aunque el balance es satisfactorio, no cabe duda que siguen existiendo algunas actuaciones que deben ser objeto de mayor impulso para convertirse en líneas de crecimiento de futuro, como son aquellas relacionadas con el acercamiento al mercado laboral y a la conectividad con las empresas, actuaciones ya recogidas en el actual plan de Actuación 2020.

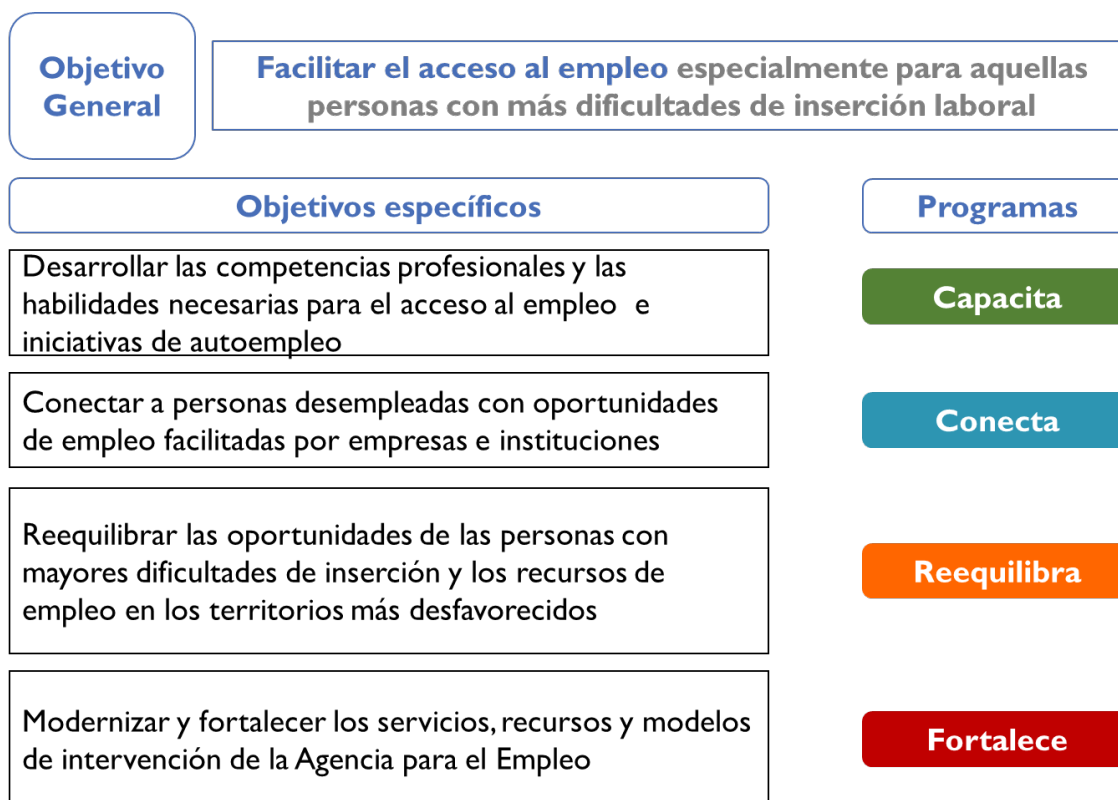
Junio 2020.

2 Marco estratégico de Políticas Activas de Empleo de la Agencia para el Empleo

2.1 Objetivos del marco estratégico

El diseño de las intervenciones del plan de Actuación 2019 de la AE Madrid y los resultados descritos en la Memoria de Actividades 2019 se encuadran en un marco estratégico de acción plurianual que permite la alineación y coherencia de iniciativas y proyectos en el logro de un objetivo general y cuatro específicos que corresponden con cuatro grandes programas de acción de la institución que engloban la totalidad de actividades y proyectos que se formulan anualmente en cada Plan de Actuación:

En el siguiente esquema, se presentan de forma gráfica el mapa de objetivos y su conexión con los programas estratégicos de intervención de la AE Madrid.



2.2 Descripción y componentes de los programas de intervención

Para comprender el contenido, alcance y objetivos de los programas estratégicos definidos en el marco de actuación de la AE Madrid, resulta necesario realizar una breve descripción de cada uno de ellos exponiendo los principales componentes que aglutinan los recursos, proyectos e intervenciones desarrollados en 2019.

—Capacita

Mediante este programa se conectan y dotan de complementariedad a las acciones en materia de diagnóstico de empleabilidad y orientación para el diseño de objetivos profesionales viables a corto, medio y largo plazo en el marco de una carrera profesional desarrolladora para las personas desempleadas.

Aportamos de forma paralela y progresiva las competencias técnicas profesionales, habilidades blandas y digitales necesarias para el desempeño profesional y las capacidades de búsqueda eficaz de empleo, junto con el apoyo de iniciativas de autoempleo que permitan a las personas desempleadas diseñar y poner en marcha sus propias ideas de negocio.

—Conecta

En este programa se desarrollan las acciones de mediación en el mercado laboral, conectando las oportunidades de acceso al mercado laboral ofrecidas por el tejido productivo madrileño.

—Reequilibra

A través de las acciones encuadradas en este programa, la AE Madrid responde a las especiales desigualdades en el acceso al empleo identificadas, tanto en términos de personas con especiales dificultades para la inserción laboral como por la brecha de acceso a los recursos, servicios y oportunidades de la ciudadanía en los territorios más desfavorecidos de la ciudad de Madrid.

—Fortalece

Por último, la AE Madrid encauza los esfuerzos de modernización, sostenimiento y mejora de todos sus procesos, metodologías de intervención, equipos profesionales y recursos.

De esta forma, apuesta claramente por la transformación e innovación de forma coherente e integrada con el objetivo de mejorar su eficacia, equidad y calidad de los servicios que presta a la ciudadanía de Madrid.



Marco Estratégico de Políticas Activas de Empleo



Programas

Capacita

**Diagnóstico y
orientación laboral**

**Formación técnica y
desarrollo de
competencias
transversales y digitales**

Conecta

Intermediación laboral

Reequilibra

**Promoción del
reequilibrio territorial**

**Intervención integral
dirigida a colectivos con
especiales dificultades
de inserción**

Fortalece

**Aprendizaje,
transferencia y
comunicación**

**Renovación del modelo
de intervención en el
empleo**

**Digitalización de canales
y servicios**

**Fortalecimiento de
recursos y equipos
profesionales**



Capacita

Desarrollar las competencias profesionales y las habilidades necesarias para el acceso al empleo



Capacita

Cumplimiento de objetivos 2019

Diagnóstico y orientación laboral

	Previsión	2019	% ejecución
Información sobre recursos de empleo	95.000	78.947	83%
Personas atendidas en el servicio de empleo	32.500	31.985	98%
Nuevas altas en el Servicio de Empleo	17.500	16.755	96%
Sesiones de orientación laboral impartidas	21.000	22.675	108%
Diagnósticos de competencias realizados	30.500	33.398	110%
Seminarios Viaje de acceso al empleo*	75	78	104%
Curso con participación en la selección de alumnado	200	241	121%
Personas evaluadas en cursos de formación	5.000	6.862	137%
Personas formadas en competencias de acceso al empleo	1.200	1.039	87%
Horas de formación en competencias de acceso al empleo	1.500	1.829	122%
Macroeventos y jornadas	6	12	200%
Personas asesoradas en autoempleo	2.000	1.117	56%

* Se incorporan los participantes del programa Viaje al Empleo Web

Formación técnica y desarrollo de competencias

	Previsión	2019	% ejecución
Acciones formativas	192	192	100%
Plazas de formación ofertadas	2.700	2.880	107%
Convenios de prácticas no laborales firmados	100	93	93%



Capacita

Evolución 2018 -2019

Diagnóstico y orientación laboral

Información sobre recursos de empleo	78.947	+4%
Personas atendidas en el servicio de empleo	31.985	+5%
Diagnósticos de competencias realizados	33.398	+3%
Número de servicios a personas usuarias de la AE	93.047	+1%

Formación técnica y desarrollo de competencias

Acciones formativas	192	+15%
Plazas de formación ofertadas	2.880	=
Convenios de prácticas no laborales firmados	93	+16%

3.1 Diagnóstico y orientación laboral

Diagnóstico y orientación laboral

Objetivo operativo

Facilitar la inserción laboral de las personas desempleadas a través de un **diagnóstico de empleabilidad, orientación laboral personalizada** y el desarrollo de las competencias necesarias para el acceso al empleo

— Información sobre los servicios municipales de apoyo al empleo

Durante el año 2019, la AE ha centrado sus esfuerzos en reforzar la información de los recursos municipales de empleo a través de la página web corporativa, manteniendo el canal de comunicación telefónico y la atención presencial en las Agencias de Zona.

A través de la WEB se ha dado acceso a todos los recursos propios, facilitando la solicitud de los mismos de forma directa.

Se ha reforzado el contenido y la calidad del mismo incorporando información sobre recursos y materiales para el desarrollo autónomo de las competencias de acceso al empleo y al autoempleo, con contenidos audiovisuales y material descargable.

La publicación de una newsletter diaria para todos los técnicos de la Agencia permite mantener una información relevante y actualizada sobre ofertas de trabajo, recursos, noticias, informes, etc., asegurando de esta manera que se puede trasladar una información homogénea, actualizada y adaptada a las usuarias y usuarios que acuden a las atenciones presenciales, tanto de acogida como de tutoría, con las técnicas y técnicos de empleo.

A través de correo electrónico y SMS personalizados se ha trasladado información a las usuarias y usuarios alineados con sus objetivos profesionales y/ o recursos propios y ajenos adaptados a sus itinerarios.

Este sistema de información está reforzado con el acceso a todos nuestros servicios a través del 010 y de las participaciones en diferentes programas de radio por parte de la Agencia para la difusión de nuestros servicios y actividades.

En definitiva se ha reforzado el acceso a la información para las personas en búsqueda de empleo tanto de recursos propios como externos, de herramientas necesarias y oportunidades existentes, de forma ordenada a través de mapas de recursos actualizados.

Como resultado de estos esfuerzos, se han alcanzado las 304.000 visitas a las páginas web de recursos (cursos, ofertas, seminarios, etc.) y 78.000 atenciones telefónicas.

— Entrevistas individuales de acogida y diagnósticos de empleabilidad

Basado en el modelo de competencias y posiciones clave y a través de una entrevista estructurada para las acogidas se realiza un diagnóstico de empleabilidad por niveles que permite una clasificación por rutas diferenciadas a partir de la determinación de la existencia, o no, de barreras y condicionantes para el acceso a un empleo, de la medición de aspectos actitudinales y motivacionales, y de los niveles competenciales de las personas en cuanto a competencias clave, de acceso al empleo, transversales y técnicas.

Así, se establecen las siguientes rutas que permiten optimizar recursos e intensificar el esfuerzo de orientación en función de la ruta y en consecuencia de las necesidades de la persona.

RUTA 0 Baja empleabilidad	Personas que necesitan superar determinadas barreras y condicionantes así como competencias clave y de acceso. La propuesta de intervención suele ser a largo plazo y estar relacionada con la superación de estos indicadores y la derivación a recursos asistenciales y/o formativos. Aquí se pueden encontrar determinadas personas con situaciones crónicas
RUTA 1 Media empleabilidad	Personas que pueden tener determinadas barreras y condicionantes, mejorar en competencias clave y de acceso, pero con posibilidad de ser solventadas a medio plazo. Aunque la propuesta de intervención pueda incluir la derivación a otros recursos, se adaptan bien a los servicios que pueda ofertar la AE en formación y orientación laboral.
RUTA 2 Alta empleabilidad	Personas que no presentan barreras y condicionantes relevantes, con competencias de acceso al empleo, aunque puntualmente puedan requerir de alguna orientación, a corto plazo estarían disponibles para su derivación a los servicios de intermediación de la AE entre otros.

Durante 2019 se han realizado 11.967 diagnósticos, que han derivado en las siguientes rutas:

- Ruta 0: 313, 144 hombres y 136 mujeres
- Ruta 1: 5.854, 2.287 hombres y 3.567 mujeres
- Ruta 2: 5.531, 1.989 hombres y 3.542 mujeres

- En proceso de evaluación pendiente de asignación de ruta: 269 (114 hombres y 155 mujeres).

El modelo de competencias es objeto de revisión y actualización en cuanto a las herramientas que permitan obtener unos perfiles más ajustados. En 2019 se han revisado y adaptado una serie de test y cuestionarios para la intervención en actividades grupales y procesos de selección.

Los diagnósticos de empleabilidad y de competencias constituyen un elemento clave para que los equipos técnicos de empleo puedan determinar los perfiles y necesidades de recursos, tanto en las entrevistas de acogida y tutorías, como en actividades grupales (talleres, cursos y procesos de intermediación) para hacer diagnósticos de competencias y establecer pautas de actuación, sesiones de orientación grupales y derivaciones a tutorías

Durante 2019 se han realizado 16.755 entrevistas personales de acogida, 11.967 diagnósticos de empleabilidad y 33.398 diagnósticos de competencias.

- **Desarrollo de seminarios para el entrenamiento de competencias de acceso al empleo y transversales**

La Agencia para el Empleo facilita como recurso propio a todas las personas interesadas la participación en seminarios de competencias de acceso al empleo, transversales y cursos para la adquisición de competencias técnicas. Desde los servicios de orientación se ofrecen diversas modalidades de participación, tanto presenciales como *on line*, para realizarlos de forma autónoma o tutorizada.

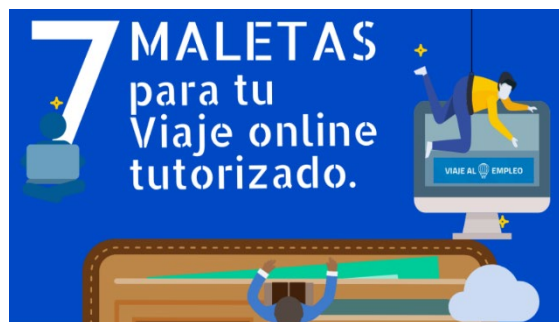
5.348 asistentes
a seminarios de
competencias de
acceso al empleo

- **Viaje al Empleo online tutorizado AE 2019**

El "Viaje al Empleo online tutorizado" es una plataforma online de orientación profesional creada en 2017 en la Agencia para el Empleo de Madrid con contenidos actualizados periódicamente a los requisitos del mercado laboral donde los ciudadanos/as- previa evaluación de su potencial de empleabilidad y ocupabilidad-, participan en actividades online donde desarrollan sus competencias de acceso a un empleo, redescubren la motivación y su potencial en la búsqueda de empleo, así como las competencias transversales y habilidades digitales que está requiriendo las empresas para la profesión en la que quieren trabajar.

Está basado en un itinerario de orientación a través de 7 maletas de empleo que van desde el autoconocimiento hasta el desarrollo de competencias digitales.

Entre otras, las principales competencias desarrolladas en él son las de acceso al empleo que ejercen como facilitadores de empleabilidad:



- Autoconocimiento personal y profesional
- Obtención de la información laboral
- Planificación de la búsqueda de empleo
- Gestión de la candidatura y la información laboral
- Motivación acceso al empleo y a la actividad formativa
- Competencia digital

376 personas
realizan el Viaje al
Empleo Web

Este itinerario permite navegar dentro de una plataforma on-line de orientación profesional, donde el ciudadano/a desarrolla estas mismas competencias, pero dentro de un entorno virtual fomentando su autonomía, disfrutando de una flexibilidad del servicio y permitiendo un entrenamiento de las competencias del mercado a través de píldoras formativas interactivas on-line y diseñando su propio plan de acción.

El personal técnico de empleo acompaña al ciudadano/a como tutores online hasta la emisión de su pasaporte digital que certifica las competencias desarrolladas en todo el proceso. Mediante la tutorización online que va desde el asesoramiento del objetivo profesional en función de posiciones con salida en el mercado laboral, el del CV o perfil digital, y el ajuste del perfil de las competencias requeridas, el ciudadano/a tiene todas las herramientas necesarias para mejorar su incorporación al mercado laboral.



— Emplea+

Para el año 2019 se ha firmado un Convenio de Colaboración entre la AE Madrid y la Fundación Accenture para la participación en la iniciativa Juntos por el Empleo de los más vulnerables.

La herramienta Emplea+ permite, en el marco de un modelo de competencias, realizar los perfiles sociales, profesionales y de empleabilidad de las personas pudiéndose utilizar una buena parte de los instrumentos de diagnóstico por la propia persona a través del portal web donde se alojan.

De esta manera la AE Madrid ha reforzado:

- Las herramientas de diagnóstico, utilizando test para evaluar tanto las barreras y condicionantes como las competencias básicas y el ajuste a las competencias requeridas en las posiciones más demandadas.
- El desarrollo de competencias a través de píldoras de formación y cadenas de aprendizaje por niveles de desarrollo (sensibilización y profundización).

Asimismo, aporta una potente herramienta de formación on-line en competencias transversales y digitales.

— Programas específicos de adquisición y refuerzo de competencias en colaboración con otras instituciones y empresas: lanzaderas de empleo

Las Lanzaderas de Empleo se basan en la creación de equipos heterogéneos de personas desempleadas con espíritu dinámico, comprometido y solidario que acceden de forma voluntaria a esta iniciativa y que, coordinadas por un técnico/a, refuerzan sus competencias, generan conocimiento colectivo, se hacen visibles y colaboran en la consecución de un fin común: conseguir empleo.

Se desarrollan a través de un programa de trabajo que incluye el coaching, el desarrollo de competencias transversales, estrategias de búsqueda de empleo activas, creación de redes y contactos profesionales, desarrollo de inteligencia emocional, trabajo de instrumentos para la empleabilidad, fomento de la cultura emprendedora y talleres.

Durante el año 2019 la Agencia para el Empleo de Madrid, ha colaborado junto con la Fundación Santa María La Real en el desarrollo de 3 lanzaderas, una en el distrito de Retiro y dos en Usera.

LANZADERA	PARTICIPANTES	MUJERES	HOMBRES	PERSONAS DESTINATARIAS
Lanzadera de Empleo Retiro	22	20	2	Personas desempleadas entre 18 y 60 de años del municipio de Madrid con cualquier nivel formativo, procedentes

LANZADERA	PARTICIPANTES	MUJERES	HOMBRES	PERSONAS DESTINATARIAS
				de todos los sectores laborales, tengan o no experiencia previa.
Lanzadera de Empleo Usera	22	16	6	Personas desempleadas entre 18 y 60 de años del municipio de Madrid con cualquier nivel formativo, procedentes de todos los sectores laborales, tengan o no experiencia previa.
Lanzadera de Empleo Senior Usera	22	19	3	Personas desempleadas entre 45 y 59 años del municipio de Madrid con cualquier nivel formativos, procedentes de todos los sectores laborales, tengan o no experiencia previa

— Talleres de reactivación del empleo: Talento Senior

Dentro de esta línea de actuación se han desarrollado en 2019 3 ediciones de un programa destinado preferentemente a mujeres denominado *Mujer Talento Visible 50+*.

El programa consiste en un taller de reactivación de empleo del talento senior destinado, preferentemente, a mujeres mayores de 50 años que están desempleadas y empadronadas en el municipio de Madrid. Está destinado a 20 mujeres en cada edición sin requisitos formativos ni profesionales para su inscripción.

El objetivo es que adquieran de nuevo confianza, habilidades para la búsqueda de trabajo y puedan afrontar las entrevistas con confianza y motivación. Se trata de conseguir la responsabilidad, empoderamiento y la capacidad de gestionar el pensamiento y el sentimiento para conseguir la incorporación y mantenimiento en el puesto de trabajo.

El perfil de las participantes ha sido muy variado tanto en el nivel de formación académica como en experiencia profesional: Formación Básica, Formación Profesional, Licenciatura, lo que ha contribuido a un intercambio de experiencias en cada Taller.

El tramo de edad más habitual de las mujeres participantes se encuentra entre los 50 y 60 años y han participado mujeres de todo el municipio de Madrid.

Su estructura general:

- Sesiones de Coaching Grupal y Sesiones de Coaching Individual
- Sesiones de Imagen y Reinversión Profesional
- Viaje al Empleo
- Competencias digitales aplicadas a empleo

- Masterclass de empresas/entidades como: Consultora MV Executive, Danone, Grupo Quirón, Naturgy, NH Hoteles, Plus40, Reale.

— **Seminario pasaporte herramientas empleabilidad para jóvenes (ASPA)**

La Agencia para el Empleo junto con la Dirección General de Infancia y Familia del Área de Gobierno de Equidad, Servicios Sociales y Empleo (actual Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social) han puesto en marcha un Seminario denominado “Pasaporte de Herramientas de Empleabilidad” dirigido a jóvenes incluidos en el Programa socioeducativo y prelaboral a adolescentes (ASPA), con el fin de desarrollar las competencias de acceso al empleo y competencias relacionadas con las posiciones o sectores con mayor demanda profesional y mejorar las posibilidades de inserción laboral de sus participantes.

El seminario se ha desarrollado entre el 23 de abril y el 23 de mayo de 2019, ha contado con 15 participantes, de los cuales 3 han sido mujeres y 12 hombres, con edades comprendidas entre los 17 y los 23 años y su duración ha sido de 46 horas lectivas con la siguiente distribución

- 10 sesiones grupales de 4 horas cada una (40 h)
- 4 sesiones individuales de mentoring de 1,5 h. cada sesión (6h. de mentoring por participante).

— **Colaboración con otras entidades impartiendo talleres, seminarios y sesiones:**

La AE ha colaborado con diferentes instituciones en el desarrollo de Talleres, Charlas o Seminarios sobre empleo. Entre estas, se encuentran la Escuela Superior de Hostelería y Turismo, el Centro Rehabilitación Laboral, la Escuela Taller Darío Gazapo, el Centro de Educación de Personas Adultas de Orcasitas o el U.F.I.L. Virgen de África

— **Sesiones informativas de Recursos de la Agencia para el Empleo y bolsa Empleo del sector alimentario.**

Los equipos técnicos de la AE han desarrollado una intensa labor de información sobre recursos de empleo en el ámbito del sector agroalimentario desarrollando sesiones dirigidas a un total de 260 asistentes:

Dirigido a	Personas convocadas
Curso de Pescadería-Cruz Roja. Mercamadrid	10
Curso -Cruz Roja. Mercamadrid	100

Dirigido a	Personas convocadas
Curso Carnicería -Cruz Roja. Mercamadrid.	10
Curso Frutería y Comercio - Cruz Roja. Mercamadrid.	25
Curso Elaborados Cárnicos - Cruz Roja. Mercamadrid.	8
Curso Frutería Cruz Roja. Mercamadrid.	13
Curso Pescadería Cruz Roja. Mercamadrid.	18
Curso Actividades Auxiliares Comercio Cruz Roja. Mercamadrid	15
Centro de Educación de Personas Adultas "LA ALBUFERA"	60

— **Participación y desarrollo de jornadas y eventos para el fomento del empleo en la ciudad de Madrid**



Marzo

Feria Empleo Latina

Encuentro multitudinario con el objetivo de facilitar el contacto entre personas en búsqueda de empleo con las empresas, así como favorecer la asistencia al programa de talleres organizados, con el fin de mejorar y fomentar la empleabilidad y conseguir la integración en el mercado laboral de las personas desempleadas.

XI Feria de empleo para personas con discapacidad

Evento dirigido a fomentar la integración laboral de las personas con discapacidad en la empresa ordinaria. Encuentro de empleo para todo tipo de trabajadores y entidades que ofrecen empleo.



Abril

IV Encuentro Nacional de Escuelas 2ª oportunidad

Encuentro nacional de escuelas que pretenden aportar respuestas educativas individualizadas e integrales a jóvenes que están fuera del sistema educativo y/o tienen bajos niveles de empleabilidad.

IV Edición de la Feria de Empleo de Villa Vallecas

Espacio de encuentro con el fin de facilitar el contacto entre personas en búsqueda de empleo con las empresas, así como favorecer la asistencia al programa de talleres organizados, con el fin de mejorar y fomentar la empleabilidad y conseguir la integración en el mercado laboral de las personas desempleadas.



Junio

Paseo por el Empleo

Jornada para dar a conocer los recursos de empleo del distrito a través de una mesa informativa, así como mediante la realización de una visita guiada donde se da a conocer los recursos de la mano de las personas que trabajan en ellos.

Feria Empleo Ciudad Lineal

Oportunidad para visibilizar asociaciones y entidades ubicadas en el Distrito de Ciudad Lineal que tienen un recurso de empleo y forman parte de la Red Empleo. Los principales objetivos son: acercar los recursos de empleo a la población más vulnerable, fortalecer la Red de entidades que tienen bolsa de empleo y presentar la nueva edición de la guía Red de Recursos de Empleo.



Octubre

La Neurona Summit

Evento organizado por La Neurona en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, que tiene como objetivo asesorar en materia de buenas prácticas para el desarrollo de la actividad directiva en el actual entorno de profunda transformación.

Foroempleo

El Foro de Empleo es una oportunidad de encuentro anual entre los estudiantes y recién titulados que buscan su primer empleo y aquellas empresas e instituciones interesadas en captar y seleccionar a los mejores profesionales del futuro.

Feria de Empleo de Alimentación

Espacio dirigido a generar oportunidades de empleo a través de la creación un espacio de encuentro entre personas demandantes de empleo y empresas especializadas en el sector de la alimentación.

Feria Empleo Puente Vallecas

Evento que pretende, en el entorno del distrito Puente de Vallecas, poner en contacto a empresas y demandantes de empleo, así como ofrecer diferentes actividades, como ponencias y talleres, relacionadas con la búsqueda activa de empleo y la mejora de la empleabilidad. Además de poner en valor y visibilizar todas las herramientas de gestión y recursos existentes para la búsqueda de empleo en el distrito.



Noviembre

Feria Empleo Moratalaz

Lugar de encuentro, en Moratalaz, con el objetivo de poner en contacto a empresas y demandantes de empleo, así como ofrecer diferentes actividades, como ponencias y talleres, relacionadas con la búsqueda activa de empleo y la mejora de la empleabilidad, además de poner en valor y visibilizar todas las herramientas de gestión y recursos existentes para la búsqueda de empleo en el distrito



Diciembre

Semana Gastronómica Navideña

Evento organizado por la Agencia para el Empleo para dar a conocer la programación formativa para el año 2020, informar de los servicios ofrecidos y como acceder a ofertas de empleo.

Cada día se dedica a un contenido gastronómico diferente, realizándose distintos talleres y masterclass a cargo de reconocidos chefs y entidades del sector.

— **Información, estímulo y asesoramiento a desempleados sobre alternativas de autoempleo y formas de economías social y solidaria.**

Los asesoramientos de autoempleo han tenido una demanda inferior a la prevista con 1.117 usuarios y 1.482 horas de tutoría, en parte por la mayor colaboración y coordinación con la Oficina de Economía Social y Solidaria del Ayuntamiento y de los servicios de emprendimiento de la Dirección General de Comercio.

Se ha reforzado la información en el canal WEB a través de varios apartados de preguntas frecuentes, recursos, evaluación inicial de viabilidad económica, fuentes de financiación, etc. con más de 10.063 visitas

Para estimular el autoempleo como vía para el desarrollo de la actividad profesional y laboral se han impartido diferentes charlas y seminarios:

1.117
personas asesoradas
en proyectos de
autoempleo

Dirigido a	Asistentes
Sesiones Migrapreneurs Edición2	9
CEPA Orcasitas	25
CEPA Orcasitas Vivero Carabanchel	18
Escuela Taller centro geográfico del ejército	13
UNED	30
I8TFY I44FRT-IJardinería	16
Taller de autoempleo en Mujer Talento Visible +50	60
Taller autoempleo en PFA a periodistas y técnicos de sonido	11

3.2 Formación técnica y desarrollo de competencias transversales y digitales

Formación técnica y desarrollo de competencias transversales y digitales

Objetivo operativo

Dotar de competencias clave, técnicas y transversales a la población desempleada madrileña favoreciendo la cohesión social y territorial, mediante la impartición de cursos y la puesta en marcha de talleres

— Programa de formación ocupacional 2019

El programa 2019 ofreció actividades formativas dirigidas a mejorar la cualificación profesional de las personas desempleadas, ajustando las mismas a las posiciones más demandadas por el mercado laboral, a los perfiles de los usuarios de la AE y a los grupos con mayor dificultad de inserción laboral y promoviendo el desarrollo de programas favorecedores de la igualdad entre hombres y mujeres. desarrollar un seguimiento y una evaluación continua del aprendizaje alcanzado por el alumnado y del cumplimiento de los objetivos programados.

En total, se han realizado 192 acciones formativas ejecutadas de la siguiente forma:

- 135 de formación impartida en nuestras instalaciones de la Programación Municipal 2019 (75 Certificados de Profesionalidad y 60 cursos propios)
- 44 acciones formativas de la Programación desarrolladas a través de Acuerdo Marco
- 10 acciones formativas vinculadas a la movilidad y el reciclaje
- 3 acciones formativas relacionadas con "Mujeres Talento Visible"

Es fundamental para la consecución de estos objetivos suscribir acuerdos y convenios de colaboración con empresas y entidades para la realización de prácticas no laborales en las mismas y así, facilitar a los participantes su inserción laboral. En 2019, se firmaron 93 convenios para la realización de prácticas no laborales vinculadas a los certificados de profesionalidad impartidos.

Además, se incorporaron nuevas áreas profesionales de certificados de profesionalidad y, por tanto, se acreditaron centros de formación propios de la agencia para el empleo con las especialidades formativas incluidas en el fichero de especialidades formativas del servicio público de empleo estatal, con el objeto de ofrecer los siguientes certificados de profesionalidad:

735
participantes finalizan
un certificado de
profesionalidad

- EOCB0109- Operaciones auxiliares de revestimientos continuos en construcción (CFO Los Carmenes)
- SSCB0209- Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil (CO Usera)
- SSCC0111- Gestión de llamadas de teleasistencia (CO Usera)
- SSCI0212- Actividades funerarias y de mantenimiento en cementerios (CFO Vallecas)

Con ello, a finales de 2019, prácticamente la totalidad de los espacios propios destinados a formación estaban acreditados. Se han certificado cuatro especialidades en tres centros: una especialidad en Carmenes (EOCB0109 operaciones auxiliares de revestimientos continuos en construcción), dos en Usera (SSCB0209 dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil, y SSCG0111 gestión de llamadas de teleasistencia), y una en Vallecas (SSCI0212 actividades funerarias y de mantenimiento en cementerios). En este último caso en convenio de colaboración entre la Agencia para el Empleo de Madrid y la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A.

Centro	Especialidad certificada
Centro de Formación los Cármenes	EOCB0109 Operaciones auxiliares de revestimientos continuos en construcción
Centro de oficios Usera	SSCB0209 Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil, SSCG0111 Gestión de llamadas de teleasistencia
Centro de Formación ocupacional para la mujer Vallecas	SSCI0212 Actividades funerarias y de mantenimiento en cementerios

Durante el 2019 se comienza el estudio, análisis y argumentación para acreditar, el Almacén de la Villa del Ayuntamiento de Madrid, como espacio formativo de la AE asociado al Certificado de Profesionalidad de Actividades Auxiliares de Almacén.

Del mismo modo, se han realizado todos los trámites y presentado toda la documentación a la Comunidad de Madrid para la acreditación de la Escuela de Hostelería de Santa Eugenia, en la que se podrán impartir como certificados de profesionalidad once especialidades de la familia profesional de Hostelería y del área profesional de restauración.

A su vez durante 2019 se ha comenzado el acondicionamiento de varios espacios para acreditación de especialidades de oficios en el Centro Integrado de Servicios Sociales Santiago Apóstol ubicado en el Distrito de Hortaleza.

Igualmente, se han gestionado el programa de becas para el alumnado, con el fin de posibilitar su participación en los cursos, tramitándose un total de 853 becas.

A continuación, se detalla la totalidad de especialidades formativas impartidas en 2019 por familias profesionales:

8 sobre 10

satisfacción de
participantes en
formación

Administración y Gestión

- Gestión integrada de RRHH
- Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos
- Ofimática
- Actividades de gestión administrativa
- Gestión contable, tesorería y gestión laboral
- Operaciones administrativas comerciales
- Contabilidad y fiscalidad
- Gestión administrativa de las relaciones laborales
- Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
- Aplicaciones informáticas de gestión
- Auditoría
- Gestión auxiliar de personal
- Gestión operativa de tesorería
- Auxiliar de servicios generales

Agraria

- Actividades auxiliares en Viveros, Jardines y Centros de Jardinería
- Actividades auxiliares de jardinería
- Actividades auxiliares en viveros y jardines

Comercio y Márketing

- Creación y gestión de viajes combinados y eventos + AMADEUS
- Organización y gestión de almacenes



- Actividades auxiliares de comercio
- Preparador/a de pedidos on-line

Edificación y Obra Civil

- Operaciones auxiliares de revestimientos continuos en construcción
- Prevención de riesgos laborales en construcción (tpc)
- Albañilería y acabados

Electricidad, Electrónica y Energía

- Montaje y mantenimiento de sistemas domóticos e inmóticos
- Fundamentos básicos para la instalación de un sistema de autoconsumo fotovoltaico en cubierta
- Operaciones auxiliares de montaje y mantenimiento de equipos eléctricos y electrónicos
- Innovación en la economía circular

Hostelería y Turismo

- Introducción al catering en el sector servicios: desde la cocina al cliente final
- Gestión de pisos y limpieza en alojamientos
- Operaciones básicas de cocina
- Operaciones básicas de restaurante y bar
- Cocina japonesa
- Manipulación de alimentos
- Auxiliar preparador de catering

Imagen Personal

- Servicios auxiliares de peluquería
- Cuidados estéticos de manos y pies
- Asesoría Profesional en Belleza e Imagen Personal

Imagen y Sonido

- Producción fotográfica
- Fotografía básica y de eventos
- Técnico/a de estudio de grabación
- Técnico/a de Sonido en Radio
- Realización de programas de radio en PODCAST, postproducción, publicidad y montaje musical
- Redactor/a, locutor/a y presentador/a en radio

Informática y Comunicaciones



- Programación
- Desarrollo Java
- Big Data Processing
- Big Data
- Herramientas Web 2.0 (GJ)
- Community Manager, herramientas, analítica e informes (GJ)
- Big Data Visualización-Telefónica-

Instalación y Mantenimiento

- Montaje y mantenimiento de instalaciones de climatización y ventilación-extracción
- Operaciones de fontanería y calefacción-climatización doméstica

Transversal

- Inglés nivel A1
- Inglés nivel A2
- Inglés nivel B1
- Inglés nivel B2

Servicios Socioculturales y a la Comunidad

- Gestión de llamadas de teleasistencia
- Inserción laboral de personas con discapacidad
- Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales
- Limpieza en espacios abiertos
- Transporte sanitario
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
- Atención sociosanitaria a personas en el domicilio
- Docencia de la formación profesional para el empleo
- Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios

Textil, Confección y Piel

- Arreglos y adaptaciones de prendas y artículos en textil y piel

Transporte y Mantenimiento de Vehículos

- Conducción de autobuses
- Permiso de conducir C
- Reparación y mantenimiento de bicicletas eléctricas
- Conductor de vehículos clase D
- CAP. Transporte de mercancías

La distribución de las acciones formativas previstas de la programación en centros

municipales por especialidades y centros de formación es:



Por otro lado, las áreas de especialización impartidas en los centros de formación cedidos son:

Jerte	Fuente del Berro
Hostelería y turismo	Hostelería y turismo
Àncora	Mercado de San Fernando
Imagen personal	Hostelería y turismo
Hostelería	CFE Villaverde
	Empleo

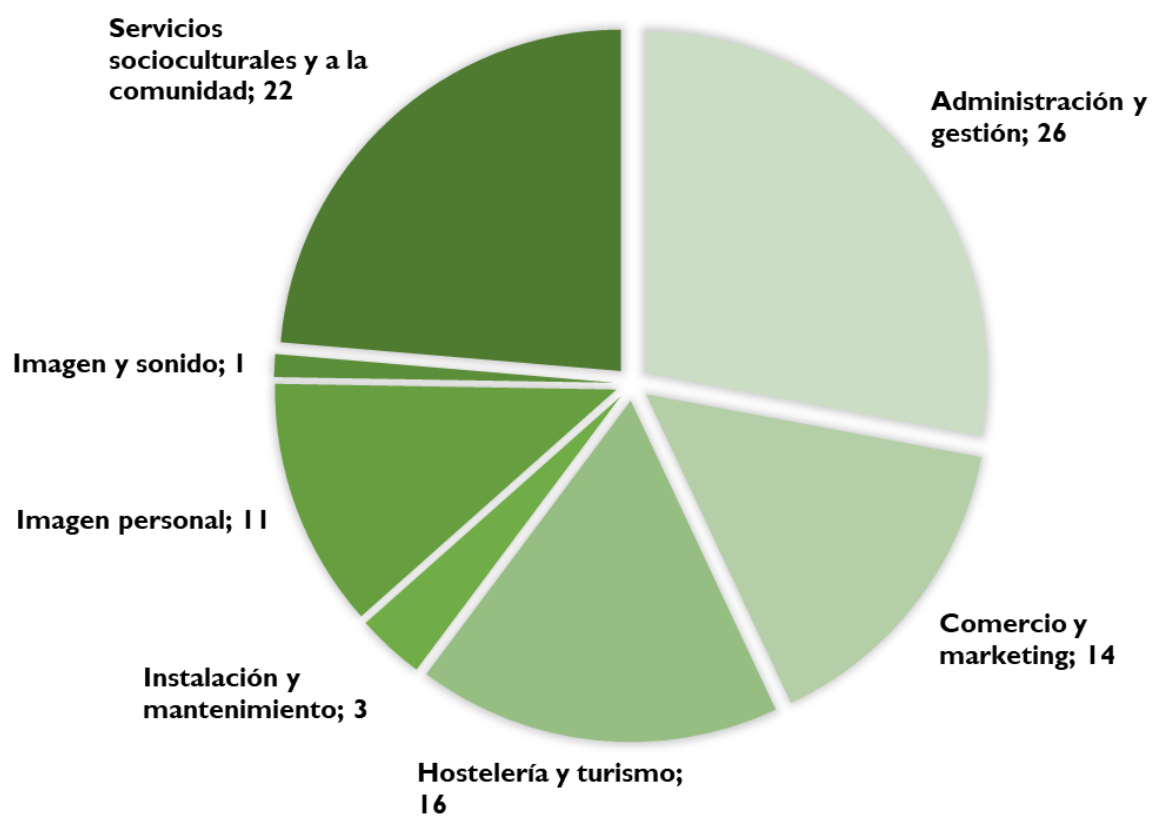
— Prácticas no laborales

A lo largo de 2019 se han ejecutado un total de 73 módulos de prácticas no laborales. 68 pertenecen a la programación municipal, 4 son cofinanciados por la Comunidad de Madrid y 1 pertenece a un curso no conducente a la obtención de certificado de profesionalidad.

El número total de participantes que han finalizado sus prácticas no laborales es de 448, un 61% del total que cursan acciones formativas. Además, el 73% del total, 327, son mujeres. Por otro lado, el número de horas de prácticas desarrolladas por los alumnos es de 30.300, siendo el promedio por participante de 68 horas.

Para la realización de la labor descrita, se han suscrito 93 convenios con 56 empresas, distribuidas por familias profesionales de la siguiente forma:

30.300
horas de prácticas
no laborales
realizadas





Conecta

Conectar a personas desempleadas con empresas y oportunidades de autoempleo



Conecta

Cumplimiento de objetivos 2019

Intermediación laboral

	Previsión	2019	% ejecución
Empresas contactadas	1.100	960	87%
Empresas ofertantes	750	704	94%
Puestos ofertados captados	4.200	4.922	117%
Candidaturas valoradas para la cobertura de ofertas de trabajo	28.000	34.058	122%
Personas específicamente entrenadas en entrevistas de trabajo	10.000	6.824	68%
Candidatas/os enviados a procesos	10.000	14.572	146%
Contratos celebrados por intermediación de la Agencia para el Empleo	3.000	3.553	118%
Acuerdos de colaboración con empresas	40	82	205%



Conecta

Evolución 2018 -2019

Puestos ofertados captados	4.922	+10%
Candidaturas valoradas para la cobertura de ofertas de trabajo	34.058	+15%
Candidatas/os enviados a procesos	14.572	+22%
Contratos celebrados por intermediación de la Agencia para el Empleo	3.553	+13%
Tasa de inserción laboral del conjunto de personas atendidas por la AE	67%	+8%

4.1 Intermediación laboral

Intermediación laboral

Objetivo
operativo

Satisfacer las **necesidades de contratación de profesionales por las empresas**, actuando directamente en la relación entre empresas y personas demandantes de empleo

— Agencia de Colocación autorizada

En materia de intermediación laboral la AE Madrid un agente de intermediación de los reconocidos en el Sistema Nacional de Empleo como Agencia de Colocación sin ánimo de lucro, autorizada por Resolución del Director General de Empleo de la Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid de 2 de enero de 2012, lo que la faculta para el ejercicio de la intermediación laboral en los términos previstos en el Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.

En este sentido, la Agencia queda plenamente facultada para ejercer actividades de intermediación laboral y llevar a cabo el conjunto de acciones que tienen por objeto poner en contacto las ofertas de trabajo con los trabajadores que buscan un empleo, para su colocación, con la finalidad de proporcionar a los trabajadores un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades.

La actividad de intermediación cobra especial relevancia en cuanto que la colocación es el objetivo final de cualquier itinerario de inserción y el objetivo de todas las actuaciones de la AE Madrid.

— Consolidar los servicios de prospección e intermediación

A lo largo del año 2019 se mantiene la estrategia de alianzas con las empresas promoviendo la colaboración directa como generadoras de empleo, tanto en la intermediación directa como en el campo del conocimiento de perfiles profesionales, necesidades presentes y futuras y actuaciones conjuntas de formación inserción.

Además, durante 2019 se ha seguido reforzando la estrategia según la cual el contrato de trabajo ocupa la centralidad de nuestro objetivo, todas las actividades desarrolladas por la AE están íntimamente ligadas a la intermediación, con una integración del modelo de competencias y posiciones en el desarrollo de las herramientas de evaluación y desarrollo.

La AE se sitúa como una plataforma que reúne a personas en búsqueda de empleo y empresas fomentando la interrelación y añadiendo valor con su actuación.



En este periodo, la AE continúa desarrollando el modelo de diagnóstico e intervención basado en el desarrollo de las competencias de las personas demandantes de empleo. Un conjunto de mapas competenciales y profesiogramas que nos ha permitido utilizar un lenguaje común en los diferentes departamentos de la AE, elaboración de cuadros de intervención específicos y objetivos basados en el desarrollo competencial objetivo y observable tanto para el candidato o candidata, para el personal técnico de empleo y para la empresa. Especialmente relevante es la especialización por posiciones clave que hemos realizado por Agencias de Zona, lo que permite un conocimiento en profundidad del mercado laboral en las posiciones mayoritariamente demandadas y por lo tanto objeto de especialización por parte de la Agencia para el empleo.

Estas posiciones clave comprenden todas aquellas ocupaciones profesionales consideradas como estratégicas por sus características propias, por su encaje con los perfiles de las y los usuarios de la AE, así como por el análisis del volumen y tendencia de la demanda en el mercado laboral de la ciudad de Madrid.

Según la especialización en posiciones clave, las oficinas especializadas de Empleo con las que la AE ha contado en 2019 para prestar el servicio de intermediación han sido:

- **Hostelería.** Agencia de Zona de Tetuán
- **Turismo.** Agencia de Zona de Barajas
- **Administración.** Agencia de Zona de Retiro
- **Mantenimiento integral, Industria y Montaje.** Agencia de Zona de Villaverde
- **Sanidad, Limpieza.** Agencia de Zona de Vicálvaro
- **Comercio.** Agencia de Zona de Latina-Carabanchel
- **Almacén, Logística y Transporte;** Agencia de Zona de Puente de Vallecas
- **Ocio, Docencia, Atención Telefónica, Peluquería y Estética.** Agencia de Zona de Arganzuela.
- **Alimentación.** Oficina auxiliar de Mercamadrid.

Como respuesta a la creciente demanda de necesidades planteadas desde las empresas para personas con diversidad funcional, surge la unidad de discapacidad. Durante 2019 además de mantenerse la intermediación para personas con certificado de discapacidad en las diferentes agencias de zona, ha existido una **unidad específica de intermediación centrada exclusivamente en los procesos de discapacidad**. Esta centralidad se valora a priori positiva para mejorar el reclutamiento de candidaturas, la captación de nuevas ofertas y el apoyo a las agencias de zona en la búsqueda de candidaturas para ofertas.



Como resultado en 2019 se ha contado con 704 empresas ofertantes y 4.922 puestos ofertados captados. Se han valorado 34.058 candidaturas para la cobertura de los puestos de trabajo, y se han enviado 14.572 candidaturas a los procesos de selección. Como resultado final, se han celebrado 3.553 contratos de trabajo con la intermediación de la Agencia, de los cuales el 60,6% han sido suscritos por mujeres

— **Conocimiento de las necesidades de las empresas madrileñas**

El servicio de la Agencia para el Empleo se presenta como un servicio global que responde a las diferentes necesidades planteadas por las empresas y las personas usuarias del servicio.

El objetivo principal es conseguir el mayor número de oportunidades para las personas en materia de empleo, formación y prácticas no laborales, que favorezcan la incorporación al mundo laboral, y por tanto, la estabilidad económica y emocional de los mismos.

Para generar y mantener la confianza en las empresas es necesario que desde la Agencia para el Empleo se mantenga como premisa fundamental la búsqueda de la eficiencia más la eficacia para lograr la efectividad. La profesionalización de nuestros procesos y el conocimiento en profundidad del mercado laboral y de las técnicas de orientación y selección más novedosas nos acerca y nos permite hablar con un lenguaje común y compartido.

La intermediación laboral desarrollada por la AE se asienta en los siguientes pilares:

- **Procesos de pre-selección como entrenamiento** para superar con éxito los procesos de selección en las empresas, y con ello, mejorar el posicionamiento de las candidaturas en los procesos de selección.
- **Especialización por posiciones clave** atendiendo, en especial, al criterio de mayor demanda en el mercado laboral y elaboración de los perfiles profesionales por posición.
- **Diseño de procesos de selección para cada oferta** en función de las necesidades demandadas por las empresas.
- **Agilidad de respuesta** a las ofertas planteadas.
- **Mejora de la ratio de candidaturas contratadas** sobre las enviadas.

Desde la Agencia se ha colaborado y apoyado en las diferentes aperturas de negocio en la gestión de reclutamiento y selección de candidaturas. A continuación, se muestran algunas de las colaboraciones por su importancia en cuanto a volumen de contratación y por la realización del proceso de selección conjunta en nuestras agencias de zona.



DEALZ	Colaboración con motivo de apertura de local nuevo en la calle Lopez de Hoyos en el mes de julio donde la totalidad de la plantilla es seleccionada a través de la AE contando con nuestro equipo técnico y nuestro centro para la realización de las dinámicas de preselección.
TOYSRUS	Colaboración con motivo de la apertura de una nueva tienda de ToysRus en septiembre en el distrito de Ciudad Lineal.
TGB	Colaboración con motivo de la apertura de nuevo local en el distrito de Moncloa en el mes de Septiembre para lo cual se cuenta con el equipo técnico de la Agencia para el Empleo.
RBI POPEYES	La Agencia colabora con la marca Popeyes con motivo de la apertura de tres locales nuevos en el distrito Centro, Centro Comercial la Gavia y Centro Comercial Plenilunio. Desde la Agencia se selecciona a la totalidad de la plantilla de las tiendas realizando el proceso de preselección de las candidaturas de forma conjunta con la empresa.
VERITAS	Colaboración con motivo de la apertura de nuevo local en Alcorcón.
GATE GOURMET	Refuerzo en la colaboración con la empresa por apertura de nuevo centro de trabajo en Coslada. Desde la Agencia se apoya la preselección de candidaturas para las posiciones de cocina y catering, conductores, mantenimiento y personal de aeropuerto.
BRICOMART	La Agencia colabora en la selección de candidaturas para apertura de nuevo centro en Alcobendas.

— Acciones de formación y empleo en colaboración con las empresas madrileñas

Es importante destacar las alianzas que desde la AE se han generado con empresas y entidades, bien para el desarrollo de acciones formativas o en materia de formación con compromiso de contratación.

Se han diseñado itinerarios específicos de capacitación técnica para poder mejorar la empleabilidad de las personas usuarias de nuestros diferentes servicios. Esta capacitación cumple una doble función: por un lado, permite ampliar los objetivos profesionales de las personas interesadas a diferentes posiciones y por otro se amplían las oportunidades de contratación a las mismas.



El acercamiento de la AE al tejido empresarial permite ajustar la oferta formativa según las necesidades identificadas, posibilita oportunidades de gestión de empleo, formalización de convenios para la realización de prácticas laborales o del diseño de acciones formativas en competencias técnicas y transversales con el compromiso de la realización de prácticas y de contratación del alumnado formado.

Durante este ejercicio se ha dedicado un gran esfuerzo en poder contar con empresas líderes en su sector en el diseño conjunto de acciones de formación específicas adaptadas a las necesidades concretas de formación de cada una de ellas, las más relevantes son:

- Del **sector Servicios funerarios en colaboración con Parcesa** se programa la impartición de un programa de certificado de profesionalidad de Atención al cliente y protocolo en servicios funerarios.
- Del **sector Retail y Alimentación en colaboración con Tendam Retail (grupo Cortefiel, Womansecret, Springfield, Pedro del Hierro) Primark y Bauhaus** se programa la impartición de programas de certificado de profesionalidad en la familia profesional de Comercio y Marketing
- Del **sector Servicios y atención socio-sanitaria en colaboración con Clece, Asispa, Sociedad de Hidalgos, Atenzia, Domus Vi y Grupo Norte Aliados por la integración**, dónde es imprescindible contar con capacitación técnica para poder optar a las diferentes posiciones se han diseñado certificados de profesionalidad en atención sociosanitaria en domicilio, instituciones, teleasistencia, etc.
- Del **sector Hostelería se ha contado con grandes cadenas de catering y Restauración como Gate-Gourmet, Sushita, go! Sushing, Grupo Lezama** con los que se han firmado convenios de formación con compromiso de contratación en cocina especializada.
- Del **sector Turismo con cadenas Hoteleras como High Tech y Globalia** en la posición de camareras/os de piso y recepcionistas de hotel.

El acercamiento de la AE al tejido empresarial permite ajustar la oferta formativa según las necesidades identificadas, posibilita oportunidades de gestión de empleo, formalización de convenios para la realización de prácticas laborales o del diseño de acciones formativas en competencias técnicas y transversales con el compromiso de la realización de prácticas y de contratación laboral.

Para ello, desde la Agencia para el Empleo se pone a disposición de las empresas los diferentes recursos materiales y humanos con el objetivo de dar respuesta de forma integral a las necesidades planteadas por las empresas. Este acercamiento nos permite un contacto cercano y próximo que facilita el poder trabajar y conocer en profundidad las necesidades y planteamientos de las empresas, realizando procesos de definición de perfiles y necesidades de forma conjunta con las empresas.

— **Análisis de impacto en el acceso al mercado laboral del conjunto de personas atendidas en la Agencia para el Empleo**

El cruce de datos con los ficheros de la Seguridad Social, nos ha permitido seguir la evolución en el mercado laboral de todas las personas que han accedido a algunos de nuestros servicios y que a lo largo de 2019 han tenido algún contrato laboral.

El indicador que presentamos muestra el porcentaje de personas usuarias que han accedido a un empleo después de recibir algún servicio de la Agencia. El universo sobre el que se trabaja es el de 29.382 personas que han dado consentimiento para consultar sus datos en Seguridad Social tal como indica la nueva ley de protección de datos.

El número de personas que han tenido algún contrato es de 19.743. La ocupación se identifica con la situación de alta en cualquiera de los Regímenes de la Seguridad Social en una fecha determinada anterior a los seis meses desde la recepción del servicio o la finalización de la acción formativa. Para poder calcular el impacto en la contratación pasados seis meses de tener un servicio en la AE durante el año 2019, se ha tomado como periodo de referencia desde el 1 de octubre de 2018 al 30 de septiembre de 2019.



Este es un dato de gran relevancia para la Agencia, porque indica que más del 67% de las personas usuarias que han recibido un servicio de la Agencia han sido contratados a lo largo del 2019. La tasa de inserción laboral se ha incrementado en los cuatro años que se ha realizado la medición pasando del 58% de inserción laboral de las personas atendidas en 2016 al 67% en 2019.



Reequilibra

Reequilibrar las oportunidades de las personas con mayores dificultades de inserción y los recursos de empleo en los territorios más desfavorecidos



Reequilibra

Cumplimiento de objetivos 2019

Actuaciones de reequilibrio territorial

	Previsión	2019	% ejecución
Personas contratadas en talleres	300	647	216%
Talleres de formación y empleo	20	44	220%
Horas de experiencia real de empleo	200.000	388.177	194%

Planes de empleo de barrio

	Previsión	2019	% ejecución
Personas usuarias captadas por los dinamizadores	850	1.297	153%
Personas usuarias que reciben servicios de empleo (orientación)	600	884	147%
Horas de formación	2.700	2.485	92%

A lo largo del año 2019 se han incorporado remanentes de créditos y transferencias de crédito por importe de 10.365.247 euros, lo que ha permitido desarrollar un número mayor de intervenciones en relación a las previstas inicialmente.



Reequilibra

Cumplimiento de objetivos 2019

Programas de Formación en Alternancia

	Previsión	2019	% ejecución
Nº acciones formativas	85	119	140%
Personas contratadas	1.800	3.202	178%
Horas de experiencia real de empleo	1.350.000	2.136.120	158%

Talleres de Empleo municipales

	Previsión	2019	% ejecución
Talleres de formación y empleo	10	12	120%
Personas contratadas en talleres	150	173	115%
Horas de experiencia real de empleo	87.200	96.735	111%

A lo largo del año 2019 se han incorporado remanentes de créditos y transferencias de crédito por importe de 10.365.247 euros, lo que ha permitido desarrollar un número mayor de intervenciones en relación a las previstas inicialmente.

5.1 Promoción del reequilibrio territorial

Promoción del reequilibrio territorial

Objetivo operativo

Dinamizar el empleo en los territorios de la ciudad de Madrid **con mayores índices de desempleo y especiales condiciones de vulnerabilidad**

— Planes de Empleo de Barrio

El Plan de actuación de 2019 establecía entre sus principios rectores los de la cohesión social y cohesión territorial persiguiendo su objetivo general de facilitar el acceso al empleo especialmente para aquellas personas con más dificultades de inserción laboral, y proponía el desarrollo de las actuaciones alrededor de 4 bloques o programas: Reequilibra, Conecta, Capacita y Fortalece.

Los Planes de Barrio atienden específicamente a esos principios rectores y se desarrollan a partir del programa Reequilibra. Desde al año 2008, en el que se pusieron en marcha los Planes de Barrios a través de acuerdos de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM), se definen cada año aquellos barrios y zonas con significativos desequilibrios territoriales que son considerados prioritarios de cara a acometer actuaciones de mejora y reequilibrio. El acceso al empleo es un elemento clave en la cohesión social y territorial y justifica que desde el año 2009 la AE Madrid impulse los “Planes de Empleo de Barrio” desarrollados colaboración con la FRAVM.

El objetivo es acercar a la población de estos barrios y territorios a todos los recursos de empleo existentes, evitando que queden excluidos, promocionando su participación y utilización. Los dinamizadores de empleo actúan en los barrios para acercar a la población los recursos de empleo y formación, recabar información necesaria (en cuanto a expectativas, necesidades, conocimiento del mercado laboral, etc.) para poder programar y ofertar unos servicios ajustados a las realidades personales y territoriales.

La FRAVM aporta el elemento imprescindible del conocimiento y apego de sus asociadas al territorio, permitiendo el acercamiento a las personas que de otra forma quedarían sin tener conocimiento de los recursos de empleo a su disposición.

Durante el año 2019 se han llevado a cabo las fases de dinamización de empleo y orientación en los siguientes Distritos y Barrios:



Distritos	Barrios
Centro	Embajadores
Tetuán	Bellas Vistas-Almenara
Fuencarral - El Pardo	Poblados A y B
Carabanchel	San Isidro-Alto de San Isidro
	Comillas
Usera	Almendrales
	Zofio
Puente de Vallecas	Pozo-Entrevías
	Fontarrón
	Palomeras bajas
Vicálvaro	Ambroz
Ciudad lineal	La Elipa
Villaverde	Villaverde alto
	San Cristóbal
Villa de Vallecas	La UVA de Villa de Vallecas
San Blas	Gran San Blas-Simancas

Los principales indicadores de la actividad de dinamización, orientación e intermediación durante 2019 han sido

INDICADOR	2019		
	Nº PERSONAS	MUJERES	HOMBRES
Personas informadas y captadas por el Servicio de dinamización de empleo para su participación en el proyecto de Dinamización de Empleo 2019	1.297	893	404



INDICADOR	2019		
	N° PERSONAS	MUJERES	HOMBRES
Personas incorporadas a un proceso de orientación laboral a realizar por los dinamizadores de empleo	884	624	260
Personas orientadas por los Técnicos de Empleo de la AE	692	498	194
Asesoramientos realizados en materia de autoempleo	8	8	-

Por otro lado, los cursos de formación realizados en los Planes de Barrio 2019 han sido los siguientes:

Acción formativa	Certificado de profesionalidad	N° horas	N° alumnos	Mujeres	Hombres
Inglés A1 (1ª edición)	-	125	15	11	4
Monitor/a de patio y comedor	-	110	20	20	0
CDP limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales	Nivel 1	230	12	10	2
Inglés A2 (1ª edición)	-	125	16	8	8
Dependiente de productos frescos: pescadería	-	185	15	10	5
Operaciones básicas de cocina	Nivel 1	350	16	9	7
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales (mañana)	Nivel 2	450	15	15	0
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales (tarde)	Nivel 2	450	15	15	0
Inglés A1 (2ª edición)	-	125	16	13	3
Comercialización de productos alimentarios cárnicos y derivados	-	260	15	7	8
Ofimática (curso propio: módulo CdP MF0233_2, ampliado)	Nivel 2	220	15	12	3
Manipulación de cargas con	-	50	15	4	11

Acción formativa	Certificado de profesionalidad	Nº horas	Nº alumnos	Mujeres	Hombres
carretillas elevadoras (1ª ed.)					
Manipulación de cargas con carretillas elevadoras (2ª ed.)	-	50	16	2	14
Manipulación de cargas con carretillas elevadoras (3ª ed.)	-	50	15	5	10
Inglés A2 (2ª edición)	-	125	16	12	4

— Actuaciones de Empleo en el marco del Fondo de Reequilibrio Territorial

○ Talleres de Empleo del Fondo de Reequilibrio Territorial 2019

Durante el año 2019 se realizan un total de 44 talleres, con un total de 647 alumnas/os trabajadoras/es.

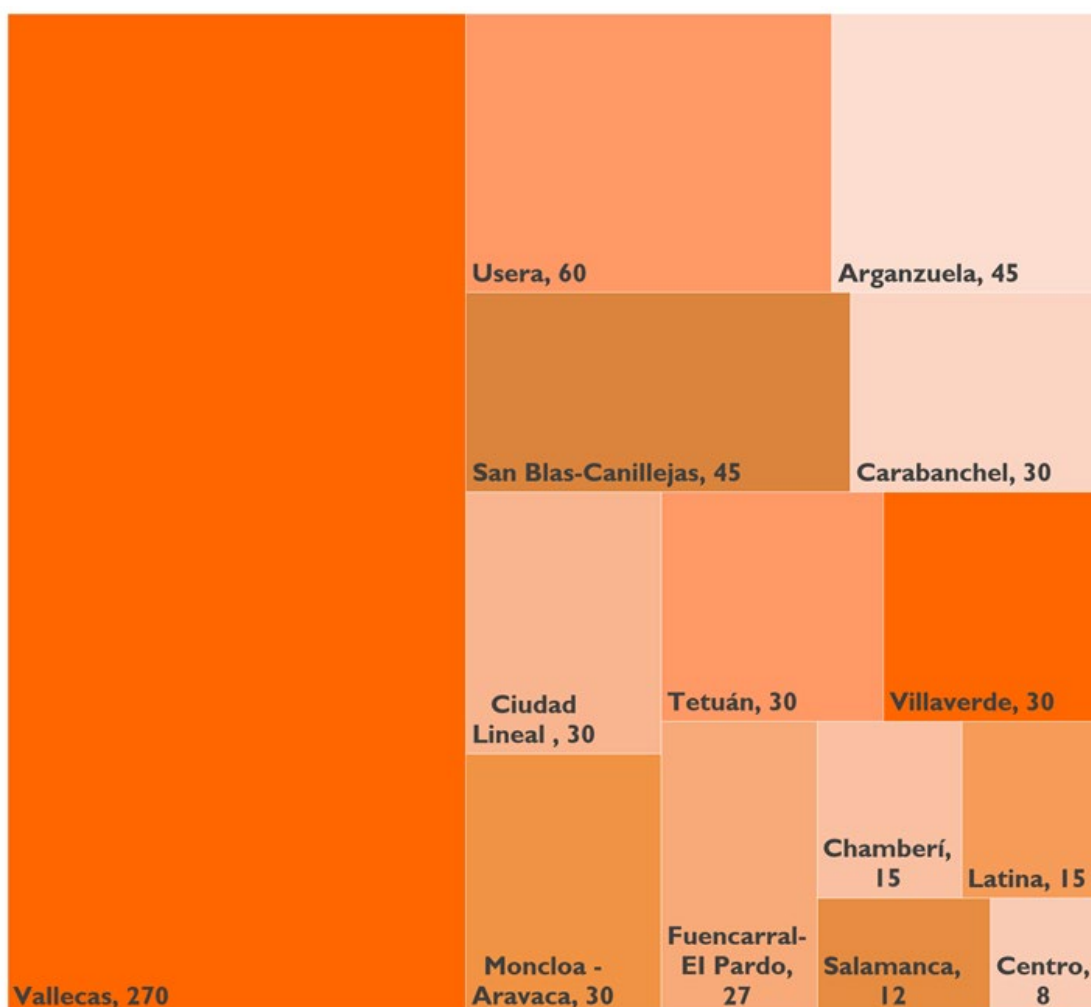
Una parte muy significativa de los programas formativos desarrollados a lo largo de ese año corresponde a los talleres de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. Estos talleres se han llevado a cabo en colaboración con la Dirección General de Mayores y las empresas adjudicatarias de los Centros de Día y las Residencias del municipio de Madrid, siendo una especialidad que tiene un alto porcentaje de inserción laboral.

Le siguen, por orden de importancia de la oferta realizada, los talleres de jardinería, limpieza, pintura y albañilería y acabados, como se aprecia en la siguiente tabla:

Especialización	Nº de Talleres
Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	14
Jardinería	5
Actividades Auxiliares en Viveros y Jardines	3
Limpieza en espacios abiertos e instalaciones industriales	3
Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales	1
Limpieza en espacios abiertos	2
Limpieza en espacios abiertos y espacios públicos	1
Pintura	4
Albañilería y acabados	3

Especialización	Nº de Talleres
Dinamización de tiempo libre infantil y juvenil	3
Promotor/a de igualdad	2
Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	1
Restauración	1
Técnico/a de estudio de grabación	1

En el siguiente gráfico se muestra la distribución territorial de participantes en talleres por distritos. Encabezando la clasificación de distritos con mayor número de talleres en funcionamiento en 2019 se encuentra Vallecas, con el 41% del total de los talleres realizados (270 alumnas/os trabajadoras/es), seguido de Usera con un 9% (60 alumnas/os trabajadoras/es), y a continuación los distritos de Arganzuela y San Blas-Canillejas con un 7% cada uno (con 45 alumnas/os trabajadoras/es cada distrito).



- **Cursos del Fondo de Reequilibrio Territorial**

Durante el año 2019 se realizan un total de 2 cursos del Fondo de Reequilibrio Territorial para el distrito de Vallecas, con un total de 30 alumnas/os trabajadoras/es de las siguientes especialidades:

Ayudante de cocina	Ayudante de camarero/a
--------------------	------------------------

Con el inicio de estos dos cursos FRT, arranca en 2019, la actividad formativa en la Escuela de Hostelería de Santa Eugenia, un proyecto que nace como fruto de un acuerdo de colaboración entre la Agencia para el Empleo de Madrid y la Junta Municipal de Villa de Vallecas.

Se trata de uno de los proyectos más ambiciosos de la Agencia para el Empleo, que aspira a convertir esta escuela en uno de los centros de formación de referencia en el mundo de la hostelería del municipio de Madrid. La Escuela de Hostelería se ubica en la primera planta del Mercado Municipal de Santa Eugenia y se inauguró el 14 de marzo de 2019 con una cena solidaria. En diciembre de 2019 se celebró la Semana gastronómica navideña desarrollando cada día un contenido gastronómico diferente que incluían el desarrollo de diferentes talleres y masterclass a cargo de reconocidos chef y entidades del sector. Durante la celebración de este evento, organizado por la Agencia. Se dio a conocer la programación 2020 y se informó sobre los servicios ofrecidos y cómo acceder a las ofertas de empleo de la Agencia.

Actualmente, se está trabajando en la acreditación de la Escuela de Hostelería de Santa Eugenia, para que en la misma se puedan impartir el mayor número posible de certificados de profesionalidad asociados al sector de la Hostelería.

Tras la inauguración de la Escuela de Hostelería, con la puesta en marcha de los dos cursos FRT impartidos por este Área, se prevé que en los próximos meses se lleve a cabo una gran actividad formativa en este Centro, que incluirá la impartición de gran cantidad de Talleres de Formación y Empleo de diferentes especialidades dentro de la familia profesional de Hostelería.

5.2 Intervención integral dirigida a colectivos con especiales dificultades de inserción

Intervención integral dirigida a colectivos con especiales dificultades de inserción

Objetivo operativo

Mejorar la empleabilidad de los colectivos con especiales necesidades de inserción a través de itinerarios integrados de formación y empleo

— Programas de Formación y Empleo dirigidas a colectivos con especiales dificultades de inserción

Los programas mixtos de formación y empleo integran los programas de formación en alternancia y los talleres de formación y empleo. La participación en estos programas que compaginan la formación y la experiencia práctica se complementa con la labor de los técnicos de Empleo de la Agencia que ofrecen su servicio de orientación, intermediación y autoempleo, con el fin de ayudarles a enfrentarse al mercado laboral y conseguir la finalidad última de estos programas que es la obtención de un puesto de trabajo.

La misión de estos programas es acelerar la incorporación al mercado laboral de personas con especiales dificultades, a través de la combinación de una formación técnica con una experiencia en un entorno laboral real, lo que permite el desarrollo integral de sus competencias básicas, transversales y técnicas

La población destinataria de estos programas son personas desempleadas de Madrid, especialmente aquellas que pertenezcan a grupos con mayor dificultad de inserción laboral o se encuentren en riesgo de exclusión social.

En función de su financiación estos programas se pueden dividir en dos grandes actuaciones:

- **Talleres de Empleo Municipales 2019 dirigido a colectivos con especiales necesidades de inserción**

Durante el año 2019 se realizan un total de 12 talleres municipales, con un total de 180 alumnas/os trabajadoras/es.

Para conseguir este objetivo la Agencia para el Empleo ha suscrito acuerdos de colaboración con otros Organismos Autónomos del Ayuntamiento de Madrid, como Madrid Salud e IAM (Informática del Ayuntamiento de Madrid), con otras dependencias municipales, como la Dirección General de Mayores y el Club de Campo Villa de Madrid entre otros y también con asociaciones como la Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida APRAMP.

En lo que se refiere a la distribución por especialidades de la formación impartida en estos talleres, las actividades formativas desarrolladas en 2019 se han orientado mayoritariamente hacia los siguientes sectores: jardinería, textil e imagen personal:

Especialización	Nº de Talleres
Actividades auxiliares en viveros y jardines	2
Actividades auxiliares de jardinería	2

Especialización	Nº de Talleres
Arreglos y Adaptaciones Textiles	2
Servicios auxiliares de estética	1
Servicios auxiliares de peluquería	1
Actividades auxiliares de almacén	1
Restauración (cocina y restaurante-bar)	1
Limpieza de superficies y mobiliario en Edificios y locales	1
Auxiliar de servicios generales	1

- **Programas de Formación en Alternancia con la actividad laboral para personas desempleadas de larga duración cofinanciados por la Comunidad de Madrid**

Otra de las principales líneas de actuación que se han llevado a cabo en 2019 son los Programas de Formación en Alternancia, subvencionados por la Comunidad de Madrid, que combinan la formación con la práctica laboral.

En este sentido, y con el fin de dar respuesta a las diferentes necesidades del mercado, se han desarrollado dos tipos de formación: la formación en certificados de profesionalidad, dentro del sistema general de las cualificaciones profesionales, y la formación transversal para aquellos que necesitan un refuerzo en habilidades sociales, digitales o en otras materias, como es la igualdad de género.

La actividad laboral que han desempeñado las personas participantes, mediante la contratación por parte de la Agencia, les ha permitido adquirir experiencia real y recobrar hábitos laborales para su posterior inserción en el mercado laboral.

El aumento del tiempo en situación de desempleo disminuye la probabilidad de encontrar un nuevo empleo, dado que afecta negativamente la percepción de los empleadores. Además, se va produciendo una pérdida de motivación, de conocimientos y de destreza en el desempleado, entrando en una espiral que puede desembocar en exclusión social. Por este motivo, la puesta en marcha de estos programas es de gran importancia para la ciudadanía.

Entre las medidas que la AE Madrid adopta para favorecer la empleabilidad de los colectivos especialmente afectados por el desempleo y, en este caso en particular, de los parados de larga duración, se ha encontrado la puesta en marcha y desarrollo de Programas de Formación en Alternancia con la actividad laboral subvencionados por la Comunidad de Madrid.



Para posibilitar la financiación de estas intervenciones, la Agencia para el Empleo se ha presentado a todas las convocatorias publicadas en el ejercicio y ha gestionado las concedidas en el ejercicio anterior, cuyo desarrollo se ha efectuado, casi íntegramente, en 2019. De esta manera, se ha gestionado el desarrollo y finalización de 4 programas subvencionados de las órdenes 2018/2019, y la presentación y puesta en marcha de otros 4 programas de las órdenes 2019/2020.

Su ejecución se ha realizado gracias a la labor conjunta de la AE Madrid con todas las Áreas de Gobierno, Juntas Municipales y Organismos autónomos del Ayuntamiento de Madrid.

Programas para jóvenes 485 personas

Activación profesional: 27 ocupaciones

294 personas

Contrato en prácticas:
6 meses

Formación
recibida: 91
horas

Cualificación profesional: 3 ocupaciones

191 personas

Contrato de formación
y aprendizaje: 9 meses

Formación
recibida: 315
horas

**Programas para mayores de 30 años
1.890 personas**

Reactivación profesional: 34 ocupaciones

1.152 personas	Contrato por obra y servicio: 6 meses	Formación recibida: 91 horas
----------------	--	-------------------------------------

Cualificación profesional: 4 ocupaciones

738 personas	Contrato de formación y aprendizaje: 9 meses	Formación recibida: 315 horas
--------------	---	--------------------------------------

Los principales certificados de profesionalidad impartidas y las ocupaciones desempeñadas por las personas participantes en el programa han sido:

Certificados de profesionalidad	Ocupaciones profesionales
Actividades auxiliares de almacén	Mozo/a de almacén
Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil	Monitores/as de educación y tiempo libre
Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos	Grabadores/as de datos
Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería	Peones de horticultura y jardinería
Operaciones auxiliares de revestimientos continuos en construcción	Peones de la construcción de edificios
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	Cuidadores/as de personas dependientes en instituciones
Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos	Grabadores/as de datos

— **Programa de reactivación para personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral**

La Agencia para el Empleo ha finalizado en 2019 la primera edición de un Programa de Reactivación e Inserción Laboral de 12 meses de duración. Este programa ha tenido como objetivo la reactivación e inserción laboral de personas

desempleadas de larga duración con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo, en situación de riesgo de exclusión social perceptoras de la renta mínima de inserción de la Comunidad de Madrid.

Este programa tiene como principal finalidad fomentar la contratación de estas personas desempleadas para la realización de actividades de interés público o social, con el objeto de proporcionar el refuerzo de sus competencias laborales y activarlas para la posterior búsqueda de empleo y el acceso al mercado laboral.

Durante 2019 se ha procedido a la contratación de 827 personas durante 12 meses, incluyendo 119 horas a formación transversal.

Programas de reactivación para personas con especiales dificultades de inserción
827 personas

Contrato por obra y servicio: **12 meses**

Formación en competencias transversales: **119 horas**

Ocupaciones profesionales

Auxiliares de administración

Ayudantes de biblioteca

Grabación de datos

Grafista maquetista

Mediación intercultural

Programación informática

Equipos de almacén

Oficial de jardinería

Ordenanza

Recepcionista

Periodista



Fortalece

Modernizar y fortalecer los servicios, recursos y modelos de intervención de la Agencia para el Empleo



Fortalece

Cumplimiento de objetivos 2019

Proyectos europeos

	Previsión	2019	% ejecución
Personas que reciben formación	200	208	104%
Horas de formación en los sectores de movilidad y reciclaje	6.900	12.741	185%
Personas participantes en proyectos europeos	200	248	124%
Seminarios	6	10	167%
Productos intelectuales	10	11	110%



Evolución 2018 -2019

Digitalización de canales y servicios

Servicios Web prestados	31.719	+95%
Inscripción en cursos	24.159	+49%
Inscripción en ofertas de empleo	7.560	+204%

6.1 Aprendizaje, transferencia y comunicación

Aprendizaje, transferencia y comunicación

Objetivo operativo

Apoyar el **desarrollo, la transferencia o la implementación de prácticas innovadoras** en materia de empleo y formación y la ejecución de iniciativas conjuntas de fomento de la **cooperación a escala nacional e internacional**

— **Desarrollo y mejora del Observatorio de la Agencia para el Empleo**

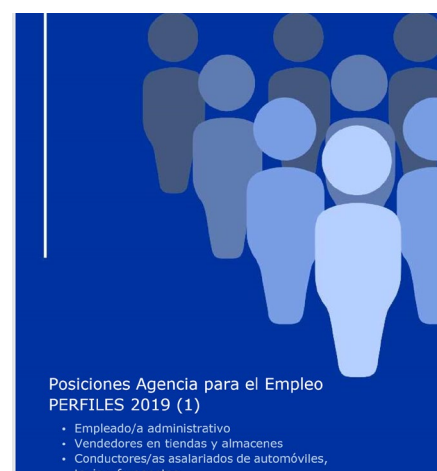
Son diversos los productos que el Observatorio ha obtenido a lo largo de 2019. En función del carácter externo o interno de los destinatarios, se han desarrollado dos tipos de productos:

- • Informes externos dirigidos tanto al personal técnico de la Agencia para el Empleo como al público en general y tienen un objetivo de difusión del conocimiento, especialmente los Informes sobre empleo y el desempleo en la ciudad de Madrid.
- • Informes internos cuyos destinatarios son Departamentos y Subdirecciones de la Agencia para el Empleo y otros dirigidos al Área de Economía, Innovación y Empleo. Son Informes de evaluación ad-hoc sobre empleo y paro en determinados sectores económicos o grupos de ocupación para la planificación de acciones formativas, entre otros.
 - **Informes sobre empleo y el desempleo en la ciudad de Madrid.**

El Observatorio genera información sobre la situación del empleo y del desempleo en el municipio a partir de dos fuentes existentes que proporcionan información sobre estos aspectos: la Encuesta de Población Activa (EPA) y Afiliación a la Seguridad Social

A través de informes sobre ramas de actividad generadoras de empleo, se ha podido proveer de información para favorecer acciones de orientación, prospección e intermediación. Asimismo, y con el objetivo de orientar en la elaboración de programaciones, el observatorio ha continuado realizando informes *ad hoc* sobre necesidades formativas y comportamientos de ocupaciones y sectores en el mercado laboral a petición de diversos departamentos.

Informes sobre empleo y el desempleo en la ciudad de Madrid



○ Evaluación de programas y proyectos de la AE Madrid

El Observatorio ha participado en el año 2019 en diversos momentos del proceso secuencial de evaluación, desde el diseño de herramientas (indicadores).

El cuadro de mando integral (CMI) es una herramienta de administración de organizaciones que muestra continuamente cuándo se alcanzan los resultados definidos por el Plan de Acción, tiene un periodo de recogida de información semestral. Adicionalmente, un sistema como el CMI permite detectar las desviaciones del plan estratégico y expresar los objetivos e iniciativas necesarios para reconducir la situación.

Destaca aquí la función coordinadora del Observatorio en la elaboración del cuadro de mando integral para el Área de Economía, Innovación y Empleo, formado por un total de 95 indicadores clave de carácter cuantitativo obtenidos mediante el procesamiento de información proveniente de diferentes Subdirecciones Generales y que permiten la toma de decisiones, tanto en la Agencia para el Empleo, como en el Área de Economía, Innovación y Empleo.

○ Investigación y buenas prácticas de políticas activas de empleo

En 2019 el observatorio ha continuado realizando diversas funciones en este ámbito que abarcan desde la elaboración de mapas de priorización de intervenciones de formación, coordinación y diseño de memorias y planes de actuación de la AE Madrid, hasta participación en mesas y foros de intercambio con entidades especializadas en inserción laboral. Entre otros a destacar, el Observatorio ha participado en diversas Jornadas de intercambio de experiencias (Secretariado General Gitano, Ciudades por el Empleo, Acción contra el hambre, Incipy, Etc.)

— Conocer la distribución territorial del desempleo de la ciudad de Madrid

Es prioritario conocer las características del paro registrado en la ciudad de Madrid, la fuente del Servicio Público de Empleo Estatal ha permitido conocer las características de las personas potenciales usuarias de servicios de la Agencia para el Empleo:

- Informes características Paro Registrado: 8 informes que recogen los perfiles sociodemográficos de los 21 distritos de la ciudad de Madrid

Igualmente, es importante el conocimiento de los diversos perfiles de las personas usuarias reales que han participado en los diversos servicios de la AE (Orientación, Intermediación y Formación). Fruto de esta experiencia son los informes elaborados para la consecución de este objetivo:


- Perfiles y Evolución de personas usuarias de servicios de la AE

— 5. Difusión

Otra nueva línea de actuación ha sido la correspondiente a la gestión del conocimiento mediante la difusión, tanto interna, como externa de esta información así como otras de carácter relevante generada en otros ámbitos externos de nuestro entorno profesional.

En la página Web de la AE se encuentran los informes elaborados por el Observatorio de interés general antes descritos.

La difusión interna se realiza diariamente de lunes a viernes a través de una aplicación específica con difusión a 190 correos de la Subdirección General (que además de los recursos antes mencionados, incluye información sobre productos de elaboración y uso interno como el que se reproduce a continuación)



ae AGENCIA
PARA EL EMPLEO
Agencia de Colocación autorizada 13-2

NOVEDADES AGENCIA PARA EL EMPLEO.

Desde el Departamento de Orientación, Intermediación y Autoempleo, se ha constituido un grupo de CV encargado de revisar y actualizar el material que se utiliza en las sesiones de orientación en acciones formativas y de elaborar una **batería de dinámicas y actividades prácticas para dinamizar las sesiones de CV.**

El material se puede consultar en:
[H:\Políticas Activas\01_Conocimiento y estrategia\20-Modelo de Competencias\10- Or_Acciones Formativas.](H:\Políticas Activas\01_Conocimiento y estrategia\20-Modelo de Competencias\10- Or_Acciones Formativas)

Aquí encontrareis:

- Guía Orientación Acciones Formativas (PDF): Es la guía técnica de orientación en acciones formativas, actualizada, revisada y en la que se han incorporado las dinámicas para trabajar el CV

— Proyectos europeos

La AE Madrid ha apostado por participar en proyectos europeos en materia de empleo, principalmente, por su enfoque transnacional que permite el intercambio de información, el aprendizaje mutuo, innovación social, buenas prácticas y el diálogo con otros organismos europeos encargados de políticas de empleo.

En esta colaboración y participación, la AE Madrid se alinea con la Estrategia Europea 2020, en la que se enmarcan a su vez las Políticas Activas de Empleo estatales, autonómicas y municipales. Destaca, especialmente el Objetivo de la Estrategia Europea 2020 vinculado con el empleo, lograr en 2020 una tasa de empleo del 75% para las personas entre los 20 y 64 años.

Con estos enfoques se impulsa y se lleva a cabo la participación en proyectos de Erasmus +, en programas de la iniciativa de Actividades Urbanas Innovadoras del FEDER, en proyectos PROGRESS dentro del Programa Europeo de Empleo e Innovación Social (EaSI) o en el Fondo para la Integración, la Migración y el Asilo (AMIF).

Durante 2019 la Agencia para el Empleo se ha visto involucrada en 9 proyectos en colaboración con entidades de más de 30 ciudades europeas, de los cuales 5 han finalizado durante este periodo. Así mismo se han presentado propuestas a varias convocatorias, siendo aprobada la realizada dentro el programa AMIF 2018 con el proyecto Connection que comenzará su andadura en 2020.





MIGRAPRENEURS
An Entrepreneurial Journey for Migrants

Migrapreneurs - Entrepreneurial and Intrapreneurial Mindset Development for Highly Skilled Migrants in Europe

Desarrollo de la mentalidad emprendedora para migrantes altamente cualificados en Europa

Periodo de ejecución: 01/09/2016 – 31/08/2019.

Rol de la AE Madrid como socio

Erasmus +

Proyecto dirigido a Migrantes con alto nivel de cualificación y con interés en emprender que ha finalizado en el mes de agosto de 2019. Su objetivo ha sido maximizar el potencial de las y los migrantes altamente cualificados con el fin de facilitar su integración en el sistema productivo. Ha partido de la idea de que los trabajadores migrantes reportan beneficios diversos a las empresas y los empleadores, siendo una fuente única de talento, de excelencia, de conocimiento y de competencias.

Gracias a este proyecto, los profesionales del empleo van a disponer de un mayor número de recursos de calidad para acompañar a las personas en su proceso de emprendimiento. También las personas a las que va dirigido disponen de nuevos materiales informativos y de formación para crear su estrategia de emprendimiento. Todos los materiales van a estar disponibles libremente en la web MIGRAPRENEURS y en Madrid.es.

MIGRAPRENEURS ha tenido como objetivo que profesionales y orientadores que acompañan a migrantes en el proceso, desde organizaciones, empresas y administraciones, puedan disponer de recursos y herramientas para desempeñar una verdadera tarea de apoyo y dirección hacia la creación de las nuevas empresas.

Gracias al proyecto MIGRAPRENEURS, en Madrid más de 30 personas migrantes han participado en talleres formativos sobre Emprendimiento en España, diseñados a medida para superar las posibles dificultades que este colectivo encuentra a la hora de emprender su propio negocio. Para que todas las personas interesadas en esta formación puedan tener acceso, ya está disponible la plataforma formativa donde pueden realizarse los módulos formativos, acceder a recursos, seguimiento y consulta, etc.



Fast Track Integration

Periodo de ejecución: 01/02/2018 - 30/01/2021

Rol de la AE Madrid como socio

Progress EaSI

El proyecto FAB, acrónimo de Fast Action Boost, tiene como objetivo probar e implementar un enfoque innovador, integrado con los sistemas políticos locales, para mejorar el acceso al mercado laboral y la inclusión social para el grupo objetivo (mujeres) de terceros países. El objetivo principal del proyecto es permitir un proceso de inclusión rápido del grupo objetivo proporcionando información y habilidades útiles que garanticen su el acceso al mercado laboral y a la sociedad, coincidiendo con las necesidades específicas de las áreas de referencia. Este modelo, basado en la transferencia de las necesidades locales a un nivel europeo, proporcionará directrices específicas para que concuerden con las necesidades similares en los condados / ciudades que gestionan el creciente flujo migratorio. Finalmente, el proyecto apunta a operar principalmente en la inclusión de la dimensión de género a través de acciones específicas para empoderar a las mujeres y promover su participación activa en la vida social y laboral.

Los socios del proyecto, en una primera fase, han realizado un estudio sobre la situación de las personas migrantes, especialmente las solicitantes de asilo y refugiadas, y dentro de estas, las mujeres, en los respectivos países. Qué políticas se estaban llevando a cabo en ese momento, y los recursos a su disposición, para mejorar la situación de estas personas en nuestros territorios. Por otro lado, se realizaron visitas de estudio a Estocolmo, Milán, Viena y Berlín, donde los socios tuvieron la oportunidad de conocer de primera mano aquellos recursos en funcionamiento que podrían ser susceptibles de réplica en otros países del partenariado.

También en 2019 se comenzó el proceso de implantación y réplica de los modelos en las ciudades correspondientes. Para ello se ofreció formación a los profesionales en la

materia de migración y refugio que iban a participar en el proceso de transferencia de experiencias y buenas prácticas.

En el futuro, y con base en la información ya compartida, el proyecto propone elaborar una puesta en común de todas las prácticas y políticas que han tenido un impacto positivo en nuestros contextos para que se puedan valorar nuevas acciones en materia de integración de las personas procedentes de terceros países, prioritariamente de las mujeres.

En el mes de octubre de 2019 se celebró en Berlín la última reunión de las ciudades que participan en el desarrollo de una propuesta europea de itinerario que deberían seguir las ciudades para lograr la más rápida integración posible de las personas migrantes que llegan a nuestros países. En ella se presentaron a los nuevos socios incorporados y se repasaron los trabajos realizados de intercambio de mejores prácticas entre las ciudades participantes en el proyecto.



Aracne+

Periodo de ejecución:

01/09/2017 -29/02/ 2020

Rol de la AE Madrid como socio

Erasmus +

El proyecto ARACNE+ tiene como objetivo principal validar, desarrollar y consolidar un modelo formativo de inserción sociolaboral que ha sido generado por un anterior proyecto KA2 – Asociaciones Estratégicas de Formación de Personas Adultas, denominado ARACNE, Training, Empowerment, Entrepreneurship. Combina entre sí tres inputs complementarios: capacitación técnica, proceso de empoderamiento personal y colectivo, y el fomento del autoempleo en entornos productivos reales que sirven a la vez de soporte al proceso formativo y de alternativa de futura empleo

Su público objetivo son mujeres en situación de precariedad laboral, aunque el modelo es aplicable a otros colectivos en riesgo de exclusión a quienes el mercado actual no ofrece oportunidades de inserción sostenibles.

El modelo propuesto busca desarrollar en las alumnas sus verdaderas habilidades, valores y actitudes, y contribuir a hacerlas competentes en el mercado laboral actual utilizando la filosofía de coaching y de la Teoría de la Elección, entre otras como metodologías inspiradoras en el enfoque principal de la capacitación. El modelo de intervención promueve la actitud emprendedora con el objetivo de crear nuevas actividades profesionales en el ámbito de la Economía Social, coincidente con la Iniciativa Europea a favor del emprendimiento social lanzada en 2011.

Durante 2019 más de 10 profesionales de la docencia y la orientación laboral de Portugal, España, Italia y Grecia, cursaron los módulos de Formación online para Formadores/as del modelo Aracne. El objetivo fue que los alumnos pudieran testarla y verificar su validez y eficacia, de cara a su implantación en acciones formativas reales en cada una de las organizaciones participantes.

El modelo recoge los tres itinerarios formativos, Formación profesional, Autoempleo y Empoderamiento, que son el valor añadido al proceso de formación del alumnado.

De manera paralela, los socios han desarrollado la plataforma tecnológica que recoge dicha Formación.

Ya está disponible en la web del proyecto el curso online de formación de Formadores del Modelo Aracne, mediante el cual formadores de los diferentes ámbitos podrán incorporar a sus módulos técnicos la metodología específica que contempla actividades para el empoderamiento de las mujeres participantes y fomento del emprendimiento colectivo.

Tras el último encuentro del partenariado en la ciudad de Atenas en el mes de septiembre, el proyecto ARACNE + entró en su última fase, teniendo prevista su finalización en el mes de febrero 2020.

En el mes de noviembre fue presentada la metodología ARACNE en el Encuentro Nacional de la Red INNPULSO, un espacio para aprender y compartir sobre innovación y buenas prácticas en la Formación para el Empleo y la Inclusión Social en política y desarrollo local.

Durante 2020 se va a trabajar en las hipótesis de aplicabilidad de los recursos creados en el proyecto ARACNE + en cada una de las organizaciones participantes, una vez finalice el proyecto.



**Fake it Till you make it –
Building your
employability skills
through theatre**

Periodo de ejecución:

01/09/2017 –31/08/ 2019

Rol de la AE Madrid como socio

Erasmus +

El proyecto, que finalizó en agosto de 2019, ha tenido como objetivo desarrollar las competencias que requieren las y los trabajadores en el mercado laboral a través de una innovadora metodología de formación basada en técnicas teatrales y la teoría de las inteligencias múltiples.

La finalidad era mejorar los niveles de empleabilidad de colectivos con mayor riesgo de exclusión social para prepararles para el acceso a los procesos de selección.

La Agencia para el Empleo, con la colaboración de la empresa de Teatro La Joven Compañía, llevó a cabo tres talleres formativos en competencias para la empleabilidad mediante la utilización de la Metodología FAKE IT. Estos talleres sirvieron para testar y validar la eficacia de la nueva Metodología FAKE IT, con el objetivo de mejorarla y optimizarla de cara a que sea de utilidad en organizaciones, empresas y administraciones que estén realizando este tipo de acciones formativas.

Esta metodología innovadora consiste en utilizar técnicas teatrales como eje para la superación de barreras que impiden a las personas acceder al mercado laboral en las mejores condiciones. La Metodología Fake it ya está disponible para las personas interesadas en el material didáctico: “Guía del Facilitador”. El uso de este material ayudará a los profesionales a utilizar las técnicas y actividades del modelo que mejor se adapten a sus programas y a sus usuarios objeto de atención.

En el mes de junio se realizó el evento de presentación de la Guía del Facilitador, con la presencia de más de 40 profesionales del ámbito de lo social y del teatro, que mostraron un gran interés en seguir los avances del proyecto.

Como parte de las actividades de difusión del proyecto, a finales de 2019 se ofrecieron talleres prácticos sobre la metodología desarrollada, a solicitud de las entidades Cáritas y CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado), donde participaron profesionales de la formación y el empleo de estas organizaciones.



Creative Entrepreneur for a Europe in change

Periodo de ejecución:

01/09/2017 -31/08/ 2019

Rol de la AE Madrid como coordinador

Erasmus +

Este proyecto, que finalizó en agosto de 2019, ha tenido como objetivo la educación inclusiva y la capacitación en el campo del emprendimiento creativo y habilidades TIC para 120 adultos, incluidos los más jóvenes para aumentar el conocimiento de las oportunidades comerciales de las industrias creativas y difundir los resultados del proyecto a un mínimo de 320 personas. El grupo meta ha estado compuesto por jóvenes que no trabajan, ni estudian ni reciben ninguna formación, para acompañarles en la transición de la etapa desempleada hacia el desarrollo de sus propios negocios y desde una óptica y enfoque transnacional. Además se ha dirigido a los responsables de la toma de decisiones y los expertos, especialistas, profesionales (los últimos se incluirán en las actividades de difusión).

A principios de año se abrió la inscripción en la Plataforma online, con píldoras formativas en Emprendimiento Creativo y Uso de TICs en la Industria Creativa, a los jóvenes para que realizasen la formación online.

A lo largo del mes de mayo se realizaron 4 Visitas de Estudio dirigidas a jóvenes

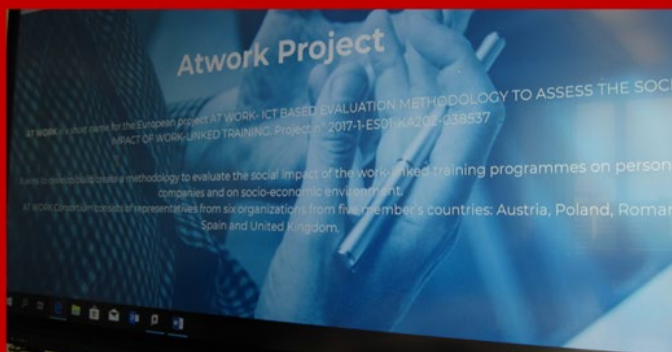
emprendedores, interesados en el sector de las Industrias Creativas. Alrededor de 15 personas acompañaron a la Agencia para el Empleo en las visitas a Factoría Cultural, The Circular Project, SATT y SEPIAA.

Las visitas tuvieron como objetivo dar a los jóvenes la oportunidad de conocer, desde dentro, el proceso de constitución, dificultades a superar en el proceso de emprendimiento, etc., así como ver casos de éxito inspiradores para el futuro.

En el mes de Junio, el proyecto puso en marcha un Taller Transnacional de Emprendimiento en el sector de la Creatividad, dirigido a jóvenes de Madrid, Italia y Rumania. El IED Innovation Lab fue la entidad encargada de formar, a lo largo de una semana, en aspectos básicos para la generación de ideas y para la puesta en marcha del negocio en el sector de la Creatividad.

Todas estas actividades se han desarrollado inspiradas y fundamentadas en el Estudio sobre el Estado de la Industria Creativa en Europa, manual dirigido a orientadores y personas interesadas en trabajar en el sector. El estudio muestra las oportunidades de empleo para los jóvenes en este sector y cómo generar empleo, que es el objetivo del proyecto. El estudio está disponible y se puede consultar en la web de la AE y en las redes del proyecto Creative.

El día 25 de septiembre se realizó la jornada final del proyecto Creative. En dicho evento se presentaron y pusieron a disposición de los asistentes, la herramienta innovadora para el asesoramiento en autoemprendimiento, el currículo desarrollado y la plataforma de formación en emprendimiento e ICT, así como la guía elaborada de buenas prácticas en la industria creativa.



ATWORK - ICT based evaluation methodology to assess the social impact of work-linked training

Periodo de ejecución:

01/10/2017 - 30/09/2019

Rol de la AE Madrid como
coordinador

Erasmus +

La Agencia para el Empleo de Madrid ha coordinado el proyecto europeo AT WORK, que finalizó en septiembre de 2019, cuyo objetivo principal ha sido desarrollar una herramienta, basada en las plataformas tecnológicas, para valorar el impacto social de la formación para el empleo en las personas, organizaciones y en el contexto.

AT WORK está dirigido a empresas y organismos que imparten actividades de formación para el empleo, así como a centros de empleo y gestores de formación en empresas, a quienes, esta innovadora metodología favorecerá la evaluación de las actividades formativas para la inserción laboral, adaptada a los diferentes tipos de empresas y los nuevos criterios de sostenibilidad que requiere el mercado.

Uno de los productos desarrollados durante 2019 fue la Guía "Estado del sistema de Evaluación de la Formación para el Empleo", en los territorios del partenariado (Rumanía, UK, Austria, Polonia y España). El estudio refleja la necesidad de conocer más en profundidad el impacto de la formación impartida por las organizaciones en la sociedad actual, para poder diseñar en el futuro ofertas formativas que ofrezcan un valor real, para las personas que la reciben pero también para su entorno.

De manera paralela se desarrolló una Plataforma de Evaluación que contempla las diferentes perspectivas de los actores implicados: Formadores, Alumnado, Proveedores de Formación, etc.

El objetivo es que esta Plataforma ofrezca en el futuro información a las organizaciones acerca del impacto social, económico y laboral de las acciones formativas que se llevan a cabo, de cara a planificar acciones futuras.

El evento final del proyecto AtWork que se celebró el día 27 de septiembre, sirvió para destacar la importancia de evaluar el impacto social de la formación y presentar la metodología y la plataforma TIC de evaluación para medir el impacto social de las actividades de formación relacionadas con el trabajo.

Una vez finalizado el proyecto ATWORK, la Agencia para el empleo dará comienzo al proceso de implantación y aplicabilidad de la plataforma de evaluación de la formación en nuestra organización, realizando algunas mejoras en la herramienta. Será tras este proceso de mejora que la herramienta pueda estar disponible para que aquellas organizaciones interesadas puedan implantarla para mejorar sus ofertas formativas, buscando la mayor optimización de los recursos públicos.

Está disponible en la web del proyecto ATWORK la metodología utilizada sobre la cual se fundamenta el desarrollo posterior de la herramienta, así como un manual de uso de la misma en los diferentes idiomas.

El informe final remitido al SEPIE (Servicio Español para la Internacionalización de la Educación) ha sido valorado muy satisfactoriamente por el organismo nacional encargado de la evaluación de los proyectos financiados con presupuesto europeo.



Women can build

Las mujeres pueden construir.

Re-concepción de la Formación Profesional hacia una industria de la construcción en igualdad

Periodo de ejecución:

01/09/2017 - 31/08/2020

Rol de la AE Madrid como socio

Erasmus +

El proyecto trata de responder a este importante desafío social europeo -de especial incidencia en el sector de la construcción- a través del desarrollo colaborativo de un conjunto de acciones y medidas de apoyo dirigidas a alcanzar los siguientes objetivos: capacitar a las y los capacitadores con habilidades y competencias para la igualdad de género; capacitar a las mujeres en la construcción sostenible y atraerlas al sitio de construcción; impulsar la transformación institucional sensible al género en los centros y empresas de EFP; desencadenar el equilibrio de género en el sector de la construcción, donde existe una fuerte sobrerrepresentación de los hombres; valorizar la industria de la construcción y mejorar su imagen social; y promover el crecimiento sostenible e inclusivo.

El proyecto Women Can Build quiere ser un caso de buenas prácticas, con impacto en la Unión Europea, que pueda ser transferido a otros sectores, países o instituciones con la misma ca-suística.

Durante 2019, la Agencia para el Empleo ha trabajado, junto a la Fundación Laboral de la Construcción y demás socios del partenariado, para poner en marcha 6 experiencias piloto de aprendizaje mediante la práctica. Se trata de experiencias de inmersión para 60 mujeres en la construcción de un edificio de consumo casi 0 de energía (NZEB – Near Zero Energy Building). Entre las actividades desarrolladas se incluyen la planificación del curso piloto a realizar, periodo, contenido y participantes, y la preparación del estudio de campo a realizar con empresas, proveedores de formación y alumnos para detectar brechas de género en sectores de empleo. Se prevé que el piloto comience a principios de 2020.

También se ha elaborado el MOOC con perspectiva de género y un manual de formadores para la formación de docentes en el sector de la construcción. El objetivo es que sea una herramienta abierta al público, con la que mejorarán su conocimiento en materia de género y servirá para superar barreras en el sector de la construcción detectadas en las fases previas de estudio.

Se realizó asimismo una labor de sensibilización con las empresas del sector de la Construcción colaboradoras con la Agencia para el Empleo. Varias empresas mostraron su apoyo al proyecto, a sus objetivos y al cambio social que pretende generar.

En el mes de noviembre se realizó la quinta reunión de trabajo del partenariado WOMEN CAN BUILD, en la ciudad belga de Lieja, donde se sentaron las bases para las siguientes actividades a desarrollar. La Agencia para el Empleo colabora con la Fundación Laboral de la Construcción, coordinador del Proyecto, para su ejecución en España.



mares
MADRID

MARES, transformación urbana en Madrid

Periodo de ejecución:

01/09/2017 –31/08/ 2019

Rol de la AE Madrid como socio

FEDER

MARES de Madrid: *ecosistemas urbanos resilientes para una economía sostenible* es un proyecto, finalizado en agosto de 2019, que ha tenido como objetivo poner en marcha una estrategia en materia de empleo y de transformación de los barrios y la ciudad de Madrid a través de la intervención en 4 distritos (Villaverde, Vicálvaro, Puente de Vallecas y Centro), promoviendo la creación de empresas de economía social y solidaria, de tejido productivo y comunitario, así como de buenas prácticas ciudadanas que nos conviertan en una ciudad más sostenible.

En 2018 se elaboró el Plan formativo de Mares y se ha realizado su ejecución durante 2019.

El objetivo ha sido la cualificación de las personas desempleadas en los sectores de movilidad, alimentación, reciclaje, energía y cuidados en el marco de una transición ecológica para dar respuestas a las demandas del tejido empresarial que necesita incorporar el paradigma de la sostenibilidad y la Economía Circular en sus actividades productivas.

Los cursos impartidos han sido diseñados conjuntamente entre la AE y cada uno de los MARES, y han sido dirigidos a personas desempleadas o en mejora de empleo de la Ciudad de Madrid. La difusión se ha realizado a través de la web de la AE y de los demás medios de comunicación a su disposición. La AE ha realizado los procesos de contratación de los cursos planificados, así como el proceso de selección de participantes, el seguimiento y la posterior evaluación de los cursos planificados.

Los cursos realizados fueron:

- Operario/a de ciclogística.
- Restauración colectiva saludable y sostenible
- Capacitación profesional para la venta minorista en alimentación ecológica
- Innovación en la Economía Circular.
- Preparación para la reutilización en la gestión de RAEEs
- Reutilización del textil y moda sostenible.
- Fundamentos básicos para la instalación de un sistema de autoconsumo fotovoltaico en cubierta. (Dos ediciones)
- Instalador/a de sistema de autoconsumo fotovoltaico en cubierta. (Dos ediciones)
- Prevención de Riesgos Laborales en Instalaciones Fovovoltaicas. (Dos ediciones)

Sector	Cursos realizados	Horas de formación	Personas participantes
Alimentación	2	100	24
Reciclaje	3	150	42
Energía	6	260	87
Movilidad	1	75	13

TOTAL	12	585	166
-------	----	-----	-----

Asimismo, dentro de las actividades programadas, el equipo de trabajo de la Agencia para el Empleo vinculado al Proyecto MARES realizó una visita de estudio a Bélgica, a las zonas de Diest y Lovaina, entre los días 8 al 10 de octubre de 2019 para visitar 6 proyectos de Empleo y Economía social, dirigidos a promover oportunidades de empleo para las personas con mayores dificultades de inserción.



Values, Volunteering Activities to Leverage Urban and European Social integration of migrants

Periodo de ejecución:

01/01/2019 – 01/01/2021

Rol de la AE Madrid como socio

AMIF 2017

El proyecto VALUES (Actividades de Voluntariado para Aprovechar la Integración Urbana y Europea de la integración Social de los migrantes/ Volunteering Activities to Leverage Urban and European Social integration of migrants), aborda la necesidad de intercambiar conocimientos técnicos, experiencia y buenas prácticas entre ciudades y redes de voluntarios a nivel transnacional sobre la mejor manera de transferir e implementar acciones locales concretas para integrar con éxito a nacionales de terceros países y beneficiarios de protección internacional en ciudades europeas. Madrid participa en este proyecto con las ciudades de Cesena, Riga y Tampere, que sustituyó a Brno cuando esta abandonó el proyecto.

El proyecto VALUES se inició en el mes de enero con una duración de 24 meses, finalizando en enero de 2021. Está coordinado por EUROCITIES, la mayor red de ciudades de Europa (140 ciudades de 39 países, entre ellas Madrid y Terrassa) y cuenta con el apoyo de Migration Work y del Centro Europeo de Voluntarios (CEV). Este proyecto surge tras la elaboración de un informe sobre la inserción laboral de personas migrantes en el que se constató la importante labor del voluntariado en la integración social y laboral.



En esta iniciativa van a participar 16 ciudades europeas entre las que figura Madrid junto a Ámsterdam, Bristol, Brno, Cesena, Dusseldorf, Nuremberg, Ostende, Riga, Sheffield, Terrassa, Tesalónica, Toulouse, Oslo y Zurich. El proyecto aborda la necesidad de intercambiar conocimientos técnicos, experiencias y buenas prácticas entre ciudades y redes de personas voluntarias a nivel transnacional con la finalidad de implementar acciones locales concretas que integren con éxito a nacionales de terceros países y beneficiarios de protección internacional en ciudades europeas.

El proyecto ha dividido a las participantes en cuatro grupos de cuatro ciudades para tratar los diferentes temas relacionados con el voluntariado y la integración de los migrantes. Madrid forma parte del grupo que desarrollará el tema de la construcción de comunidades en ciudades para fomentar una cultura acogedora y en él participa la Agencia para el Empleo de Madrid en calidad de socio, con la participación de Voluntarios por Madrid, responsable del modelo y de las actividades de voluntariado desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid.

En junio se produjo la primera visita de estudio a Madrid. La delegación tuvo la oportunidad de conocer de manera directa el programa municipal de voluntariado y recoger el testimonio de personas voluntarias migrantes.

Finalmente, los representantes de las ciudades invitadas realizaron visitas a proyectos de especial interés que combinan voluntariado e integración de la población migrante. Algunos de esos proyectos son de entidades sociales, como Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad, y otros gestionados por Voluntarios por Madrid como Valiente Bangla, Todos a desayunar, Escuela Sociodeportiva y Peinando Vidas.

En noviembre se realizó la segunda visita de intercambio al Ayuntamiento de Cesena, Italia, para tomar contacto con las organizaciones de voluntarios que trabajan para la integración de migrantes y refugiados. Se observaron las buenas prácticas desarrolladas y se recogieron ideas para su posible aplicación en la ciudad de Madrid.

— **Participación en grupos de trabajo de Foros Municipales nacionales y encuentros internacionales**

La Agencia para el Empleo participó en la última edición del Foro de las Ciudades por el Empleo, que se celebró los días 19 y 20 de febrero en Palacio de Cibeles de Madrid, presentando los proyectos europeos en los que participa en la actualidad. El objetivo de este Foro es mejorar la eficacia de las políticas de empleo y formación que desarrollan los municipios, a través de la cooperación, la formación y el intercambio de buenas prácticas.

Entre las actividades desarrolladas en el marco de la Feria de Empleo de Latina se realizó una presentación de los Proyectos Europeos en que la Agencia para el Empleo está participando. Los asistentes pudieron conocer de primera mano los recursos para la empleabilidad desarrollados en el marco de dichos proyectos.



Los días 28 y 29 de marzo se celebraron las Jornadas de Seguimiento para Asociaciones Estratégicas (KA2) Erasmus+ organizadas por el SEPIE (Servicio Español para la Internacionalización de la Educación), con el objetivo contribuir a la mejora de la calidad de los proyectos y servir como foro de discusión y de contacto a nivel nacional sobre los logros y dificultades encontrados en su desarrollo.

La Agencia para el Empleo participó los días 26 y 27 de marzo en el Laboratorio de Innovación Social celebrado en la ciudad de Glasgow, donde presentó el proyecto “Taller Reinención Profesional para Personas Transgénero”. Este proyecto en colaboración con la entidad sin ánimo de lucro Transexualia y la Cámara de Comercio de Italia para España (CCIS), tuvo como objetivo diseñar soluciones creativas para las situaciones de desempleo que experimentan las personas transexuales y transgénero.

Los días 8 y 9 de abril Madrid recibió la visita de los participantes en el proyecto Bridge de la ciudad de Rotterdam. El objetivo de la visita fue conocer con más profundidad las acciones que se están desarrollando dentro del proyecto Mares. Desde la Agencia para el Empleo se presentaron las actividades que desarrolla con carácter general y en qué medida ha contribuido en el desarrollo del proyecto.

6.2 Renovación del modelo de intervención en el empleo

Renovación del modelo de intervención en el empleo

Objetivo operativo

Profundizar en la **transformación de los enfoques y metodologías de intervención en el empleo** hacia la orientación y formación por competencias y la integración de recursos y servicios

— Renovación del modelo de competencias profesionales de la Agencia para el Empleo

En la línea de la estrategia de la Agencia para el Empleo de implantar el, se han ido dando pasos en la creación de nuevas metodologías, herramientas e instrumentos que nos permitan llevar al día a día dicho modelo dentro de la AE.

En primer lugar, durante 2019 se ha procedido a actualizar del Modelo de Competencias de la AE. Para ello, se han desarrollado los siguientes materiales, recursos y metodologías:

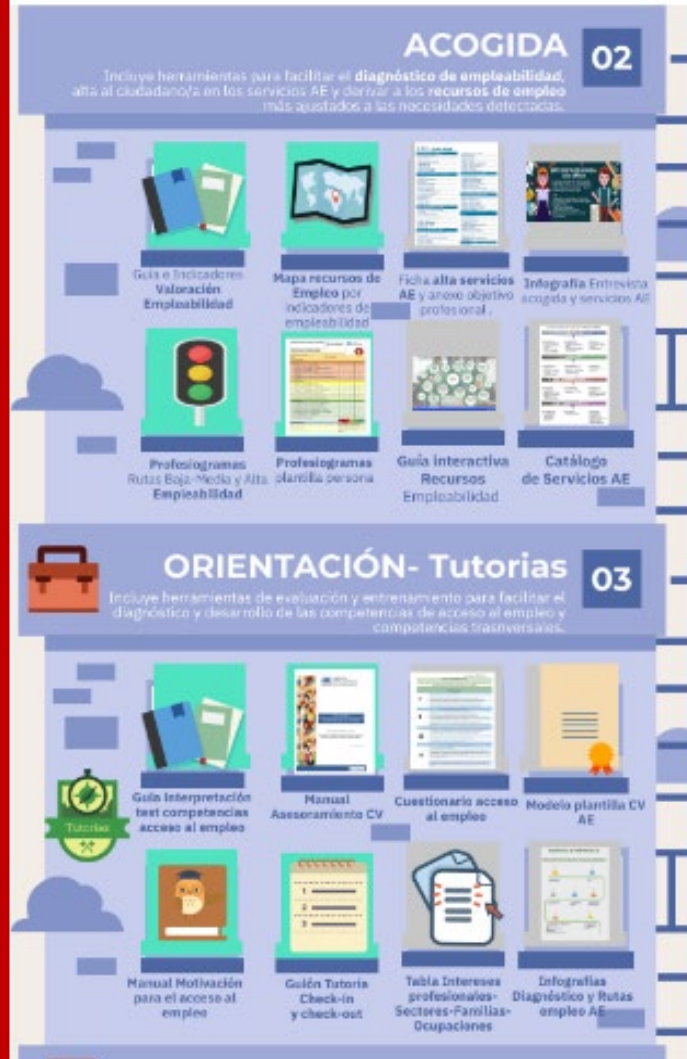


- Diseño y elaboración de 25 fichas de posición Clave Ciudadanía AE 2019.
- Actualización de las 25 Fichas Técnicas de Posiciones Clave.
- Revisión de diccionario de competencias AE Lenguaje de género.
- Diseño de Necesidades de actualización del Diccionario Competencias AE para adaptarse a la normativa europea y clasificación de Competencias ESCO.
- Publicación Listado de Posiciones Innovadoras, Interesantes y Sociales en el Catálogo de Posiciones.

— **Diseño, desarrollo e implantación de herramientas de diagnóstico de competencias**

A lo largo del año 2019 se ha continuado avanzando en el diseño, desarrollo e implantación de herramientas de diagnóstico de competencias:

- Actualización Herramientas de Selección PFA y RMI 2019.
- Elaboración Cuestionario de Reclutamiento y Selección participantes.
- Piloto entrevista por Skype para selección alumnos/as participantes.
- Diseño de Herramienta diagnóstico nivel de competencia digital AE, incorporación DGCOM y competencia técnica digital.
- Diseño de Tablas de equivalencias entre Píldoras Formativas online Emplea+, maletas Web del Viaje online y mapa de competencias.
- Diseño de Tablas de equivalencia entre Intereses, Familias profesionales, Inteligencias Múltiples y ocupaciones.
- Diseño de Tutoría de Ajuste perfil profesional. Diagnóstico de ocupabilidad y planificación de itinerarios.
- Aplicaciones experimentales y piloto en el uso de las herramientas desarrolladas para su validación



— **Diseño y producción de recursos para el desarrollo de competencias profesionales**

<p>Maleta 6 Conéctate</p>	<p>Itinerario básico, intermedio y avanzado 14 píldoras</p>
<p>Maleta 7 Mejora tus habilidades</p>	<p>Itinerario básico, intermedio y avanzado 35 píldoras</p>



Mapa de Recursos 2018 para la ciudadanía. Se ha procedido a realizar una selección, actualización de links y revisión de los recursos de empleo

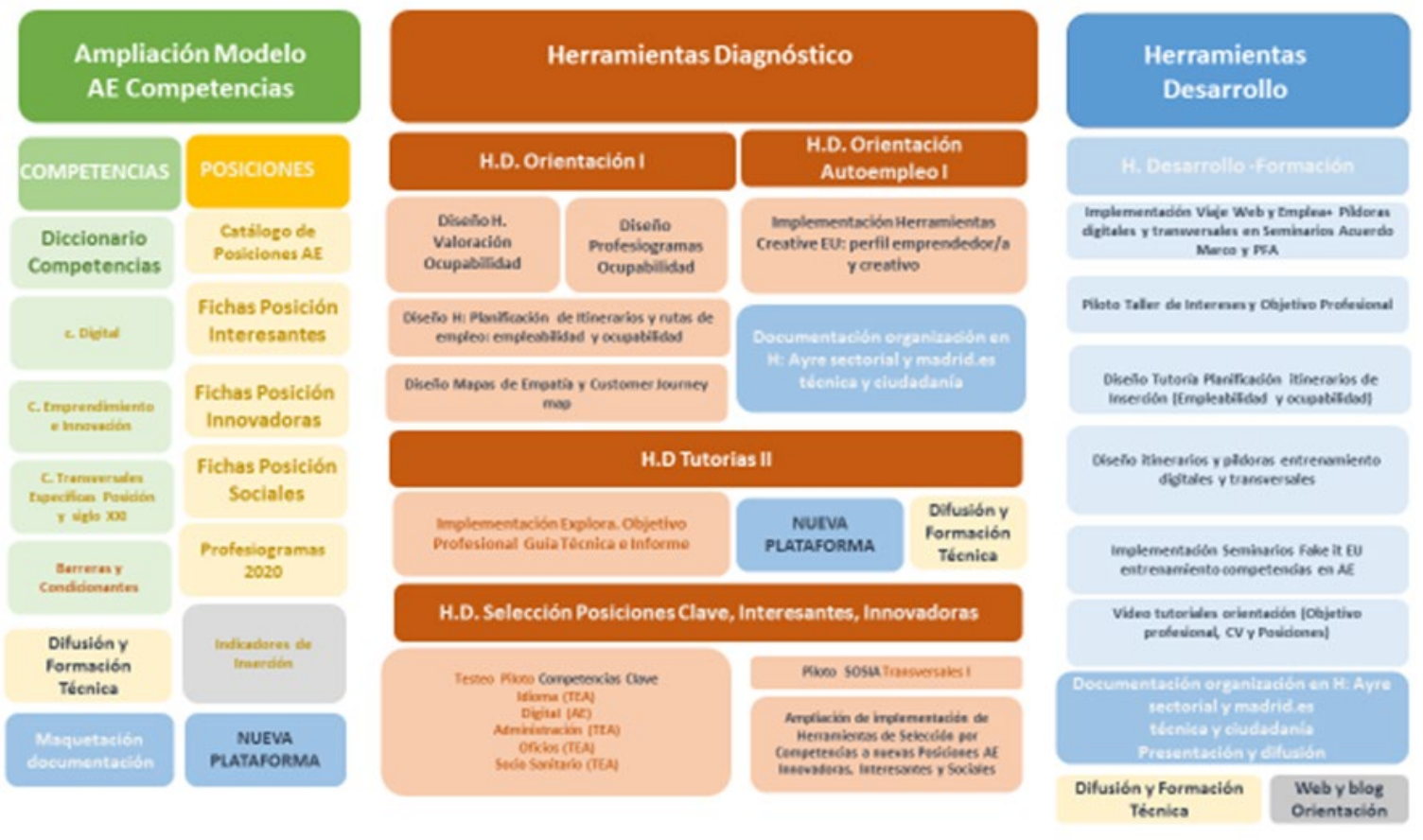


Diseño metodología de Entrenamiento en Competencias a través de técnicas teatrales: *Fake it*



Elaboración y supervisión de 28 guiones para Video-Tutoriales (Bejobs) con contenidos de Orientación profesional (Objetivo Profesional, Cv y Posiciones Sectores emergentes y herramientas digitales)

Hoja de ruta del desarrollo de recursos y contenidos 2020



6.3 Digitalización de canales y servicios

Digitalización de canales y servicios

Objetivo
operativo

Finalizar el desarrollo e implementación del nuevo **Sistema Digital de Gestión de Políticas Activas de Empleo** para facilitar la prestación de servicios a la ciudadanía y empresas

— Política, estrategias y canales de comunicación corporativa

La comunicación corporativa configura la proyección social de una institución y resulta clave para determinar el éxito o fracaso de todas y cada una de sus iniciativas. Por ello, es vital desarrollar y definir políticas de comunicación eficaces y bien orientadas, capaces de resultar efectivas, contribuyendo a un mejor conocimiento y valoración de la institución por parte de la sociedad.

No se puede obviar que las nuevas tecnologías, en permanente evolución, han alterado de manera radical y constante la forma en la que nos comunicamos, cuestionando la hegemonía de los medios de comunicación tradicionales, que hoy deben convivir y adaptarse a los nuevos canales de información nacidos en el entorno digital que ganan cada día un mayor número personas usuarias. Por ello, se deben implantar plataformas sociales de comunicación que deben cumplir las características esenciales para alcanzar los objetivos de generar mayor flujo comunicativo hacia la ciudadanía y, al mismo tiempo, facilitar que éstos tengan más canales de entrada hacia la AE Madrid. Entre estas propuestas se enumeran las siguientes:

- Establecimiento, promoción, visibilidad y consolidación de la marca AE de Madrid.
- Creación de un mensaje común de la Agencia.
- Ofrecer información de interés para las/os usuarias/os y empresas sobre la Agencia, sus servicios, recursos y actividades.
- Canalizar opiniones y demandas para conocer las necesidades de usuarias/os y sector empresarial a través de nuevas plataformas de entrada.
- Información de novedades y cambios sobre los asuntos de interés a través de diferentes canales (mail, mensajes, etc.)

- Fomentar la participación activa de usuarias/os mediante la apertura de nuevos canales (redes sociales y portal de empleo) para crear bidireccionalidad en la comunicación.
- Organización y participación en ferias, eventos y actos relacionados con la actividad de la AE Madrid y difusión de éstos en canales de comunicación on y offline.
- Alianzas, asociaciones y red de contactos con otras entidades e instituciones para generar prescriptores de marca.
- Mayor apoyo en plataformas municipales ya creadas para crear efecto altavoz en las publicaciones.
- Análisis de tráfico web para evaluar comportamientos de las personas usuarias de los servicios.
- Proyecto de formación, empleo y comunicación: Objetivo Empleo M21 Radio.

Mediante este proyecto se desarrolla, con los objetivos de formación, empleo y comunicación, una iniciativa de emisora de radio municipal. Específicamente, dentro de su programación, encontramos los siguientes espacios de comunicación y fomento del intercambio en materia de empleo:

- Experiencias contadas por personas y representantes de entidades con herramientas y buenas prácticas en la búsqueda de empleo. Testimonios sobre retos, superación y experiencias, historias cercanas e información actual, además de reportajes sobre oportunidades laborales, proyectos innovadores y creativos darán vida a este programa.
- Sección de entrevistas y experiencias en profundidad "Empleo en primera persona".

— **La presencia digital de la AE: canal web y redes sociales**

Durante 2019 se ha trabajado en consolidar el canal web de la Agencia para el Empleo, www.madrid.es/agenciaparaempleo como uno de los más visitados de la web municipal, para que sus contenidos más vistos sean los relacionados con ofertas de empleo y de formación.

La información de acceso durante el año 2019 ha sido:



1.128.469
páginas vistas



168.039
usuarios únicos

Hay que destacar la publicación del entorno on-line Viaje al Empleo, que recorre las áreas de trabajo clave para impulsar el desarrollo de las competencias para conocerte profesionalmente, conocer el mercado laboral, desarrollar la marca personal. Todo ello desde la búsqueda, la planificación y la gestión eficaz de la información, con metodologías y herramientas sencillas para un entorno complejo.

- **Redes sociales de la Agencia:**

En 2019 se abren los perfiles en Instagram y Twitter, a parte de los dos ya abiertos anteriormente en 2018 en Facebook y LinkedIn, como parte de la estrategia de comunicación para impulsar la presencia de la Agencia en Internet y el contacto con la ciudadanía.

Estos canales son gestionados directamente desde la AE. El principal objetivo de estos perfiles en redes sociales es impulsar la acción de la Agencia para el Empleo y dar una mayor difusión a los servicios que en ella se ofrecen, así como hacer llegar tanto las ofertas de empleo, como los cursos de formación a un mayor público objetivo, siendo éste la ciudadanía en búsqueda de empleo de Madrid.

Por otra parte, también se ha buscado reforzar la comunicación directa con la ciudadanía, sirviendo estos perfiles, tanto de LinkedIn como de Facebook, como vía de contacto con aquellas personas que tengan dudas acerca de los servicios prestados en la AE.

Además, una de las principales pautas a seguir en las publicaciones realizadas en estos perfiles sociales es la de reforzar y cuidar la imagen institucional de la Agencia para el Empleo de Madrid.

Los contenidos publicados y compartidos desde estos canales son tanto los generados desde la propia AE (notas de prensa, noticias, eventos relacionados con los programas de formación, ofertas de empleo), como los elaborados por empresas colaboradoras de la Agencia y otros organismos pertenecientes al Ayuntamiento de Madrid.

En cada uno de estos perfiles se ha tratado de seguir un carácter de publicaciones diferentes, siendo el de Facebook más cercano a la ciudadanía y con una cadencia de publicaciones más frecuente, y utilizando el perfil de LinkedIn con un carácter institucional.

Por otra parte, también se han reforzado los perfiles en YouTube y Google My Business, ya existentes anteriormente, aumentando su presencia con mayor contenido, principalmente en el caso de las páginas de negocio de Google. En ellas, se ha tenido muy en cuenta la atención a las personas usuarias de la AE, respondiendo dudas y reseñas realizadas en dichas cuentas.

Algunas de las herramientas utilizadas durante este tiempo han sido: para el análisis de resultados, Facebook y LinkedIn Insights y Metricool, para la planificación de publicaciones Hootsuite y las propias plataformas de las redes sociales, y Canva y Gimp para la creación de material gráfico.

Los resultados a fecha de mayo de 2020 en los perfiles de Facebook, LinkedIn, Instagram y Twiter, han sido satisfactorios, creciendo cada mes tanto el alcance de nuestros perfiles, como las interacciones por parte del público.

- **Facebook:**

Desde el mes de diciembre de 2018 hasta mayo de 2020, el número de seguidores/as es de 2.211 personas. Atendiendo a las estadísticas del público que nos sigue, se trata de un 75% mujeres, de entre 45 y 54 años.



Además, todo esto se ha conseguido de forma orgánica, únicamente implementando medidas de publicaciones desde la propia planificación de contenidos y con la participación de otros organismos del Ayuntamiento.

- **LinkedIn:**

En cuanto a este perfil social, el público objetivo que se encuentra en esta red es menor, por lo que los números obtenidos son inferiores, pero también muy positivos. Los últimos datos recogidos a mes de mayo indican que se han conseguido un total de 2.351 seguidores/as desde su apertura.



En el último mes de 2019 han aumentado 446 seguidores más respecto al anterior. Algunos de los sectores a los que pertenecen nuestros visitantes son tanto la Administración como el sector del Marketing y la Publicidad.

- **Twitter**

Desde su apertura en 2019 hasta mayo de 2020, el número de seguidores/as es de 1.131 personas



- **Instagram**

Desde su apertura en 2019 hasta mayo de 2020, el número de seguidores/as es de 1.393 personas, con 97 publicaciones en total.



— **Sistema digital de gestión de Políticas Activas de Empleo**

La AE de Madrid ha continuado desarrollando su modelo estratégico, así como sus principales líneas de actuación. Dicho modelo responde básicamente a una actuación en red que conecta las capacidades de las personas con las necesidades de las empresas, generando valor añadido para ambos.

Este valor se concreta en el caso de las personas desempleadas en oportunidades reales de trabajo y en el de las empresas en poder contar a tiempo con el talento solicitado por ellas. Este nuevo modelo está soportado sobre los siguientes pilares:

- Integración de los servicios que se prestan, en el que los resultados de cada uno de los subprocesos alimentan a los siguientes (cadena de valor). Conexión entre los servicios de orientación, formación e intermediación.
- Especialización por posiciones, en función de las prioridades definidas y de las necesidades reales de las empresas y de las características de las personas desempleadas. Identificación de las posiciones clave.
- Identificación y desarrollo de las competencias profesionales requeridas por el mercado. Diagnosticar qué competencias tienen las/os usuarias/os de los servicios de la Agencia y dotar de las mismas a quienes no las tienen. Se han identificado las competencias clave, de acceso al empleo, transversales y técnicas (documento competencias profesionales en la AE de Madrid).
- Foco en las personas desempleadas. El modelo de servicios se debe centrar en las/os usuarias/os y proporcionar una visión integral de los mismos.
- Ampliar los canales a través de los que presta sus servicios, tanto a usuarias/os como a empresas al canal online.
- Integración con sistemas externos para acceder a recursos de evaluación y formación, así como a información relevante sobre los resultados de las acciones realizadas.
- Avanzar en el perfilado de las personas usuarias de los servicios de la AE para mejorar en el diseño de programas de empleo



El objetivo que se pretende conseguir es incrementar de manera significativa el impacto de las políticas activas de empleo desarrolladas por la ciudad de Madrid, a través de la implantación de una solución tecnológica que incorpore el nuevo modelo estratégico de la Agencia. El incremento del impacto será tanto cualitativo como cuantitativo:

- Cuantitativo: Incrementar el número de desempleados a los que se presta servicio
- Cualitativo: Mejorar el servicio que se presta, a través de la segmentación y el ofrecimiento de servicios diferenciados en función de las características y necesidades de los desempleados.
- El nuevo modelo de gestión debe incluir un CRM, gestor de relaciones con las personas usuarias que permita mejorar las relaciones de la AE con estos últimos, y complemente con nuevos canales la atención presencial actualmente prestada, proporcionando una visión 360 grados.
- Portal de empleo informativo de acceso público y portales de gestión de acceso privado para los participantes en el proceso (técnicos de la AE, ciudadanos, empresas y otras entidades). El acceso es en línea a un dato único, sin tener que realizar actualizaciones de datos en portales con datos en paralelo.
- Comunidades y foros participativos, en sus diversas modalidades de uso (público, privado, acceso con invitación, etc.) integrados en el sistema como una opción configurable para los usuarios.

Los procesos de intervención y gestión que debe cubrir son:

- Gestión de orientación profesional, intermediación laboral, formación, prospección empresarial, autoempleo
- Integración de herramientas para desplegar el modelo Viaje al Empleo Web
- Integración de Emplea+

6.4 Fortalecimiento de recursos y equipos profesionales

Fortalecimiento de recursos y equipos profesionales

Objetivo operativo

Mantener y mejorar la operatividad de las instalaciones y edificios adscritos a la Agencia para el Empleo y promover su permanente actualización

Promover la gestión eficaz en materia de contratación, actualización de activos, régimen interior, planificación y seguimiento del presupuesto y justificación de la financiación externa

Apoyar la realización de las actuaciones en el ámbito de la gestión integral de recursos humanos

— Recursos humanos y materiales

La AE de Madrid como organismo autónomo encargado de la gestión de las políticas municipales de empleo lleva a cabo su labor con una organización territorial en Agencias de Zona y Centros de Formación distribuidos por el municipio.

- **Distribución territorial de los centros de atención a trabajadoras/es y empresas: Agencias de Zona**

Las Agencias de Zona, primera línea de atención a los trabajadoras/as en búsqueda de empleo, son dependencias administrativas donde equipos multidisciplinares reciben y atienden a las/os ciudadanas/os del municipio de Madrid ofreciéndoles los servicios de Información, Orientación e Intermediación laboral y Autoempleo. Están distribuidas en 8 centros ubicados en los distritos de Arganzuela, Barajas, Latina, Retiro, Tetuán, Vallecas, Vicálvaro y Villaverde, atendiendo cada una de ellas a las personas de su ámbito de influencia que se expone en el cuadro siguiente.

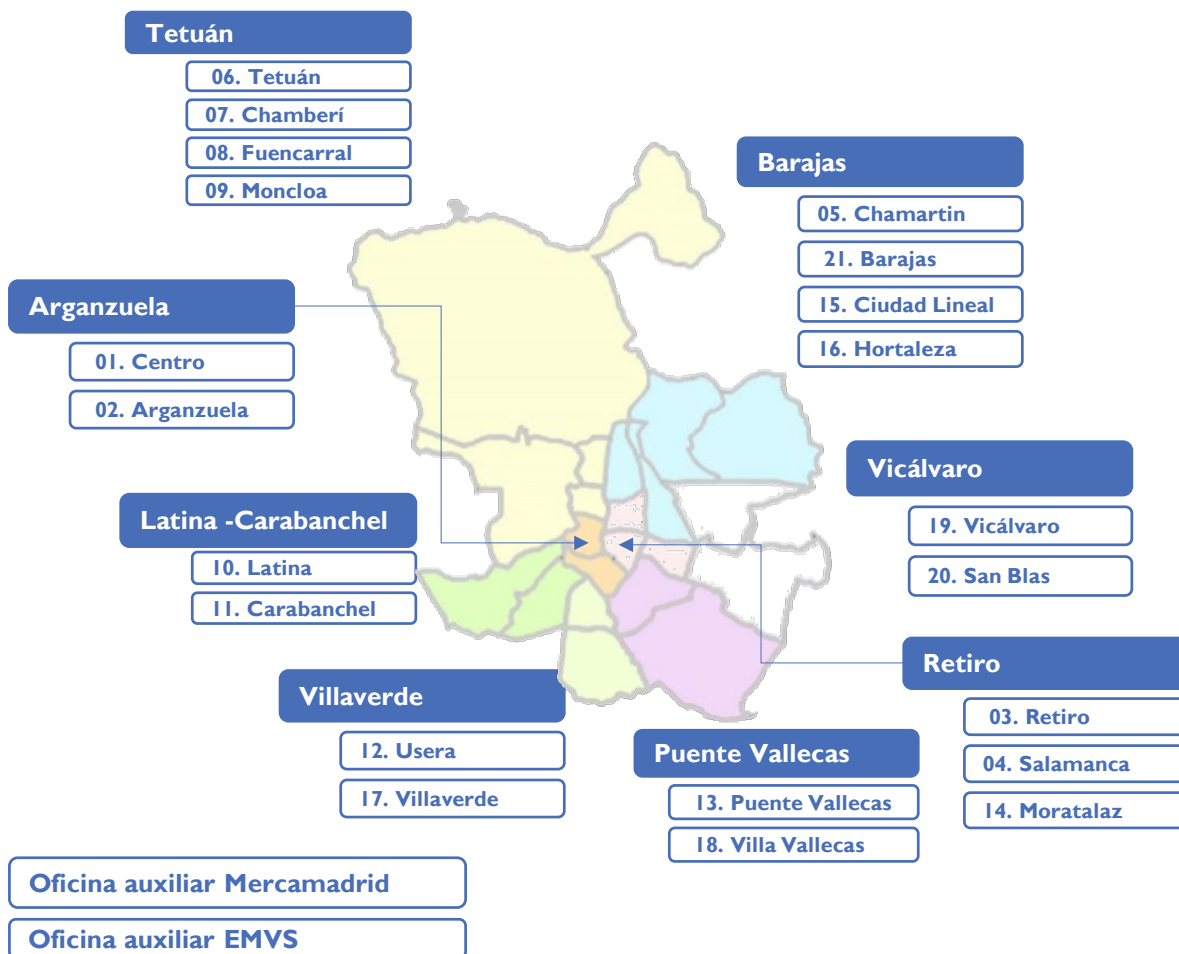
Mediante una estrategia de integración y coordinación de todos los recursos existentes, propios y externos, se da cobertura a las necesidades detectadas en cada una de las personas atendidas, siguiendo un modelo de actuación descentralizado, territorializado, persiguiendo la cercanía, accesibilidad y proximidad al ciudadano y a su entorno habitual de convivencia.

Al mismo tiempo, atendiendo a criterios de oportunidad social y sectorial, se dispone de 2 oficinas auxiliares, una en la sede de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo (EMVS) y otra en las instalaciones de Mercamadrid.

La primera responde a la necesidad de acercar los servicios de empleo a la población más vulnerable y la segunda responde a la necesidad de acercar los servicios de intermediación a uno de los más importantes focos de actividad económica y de empleo de la ciudad, en la que nos encontramos posiciones clave en los sectores de alimentación, retail y distribución.

A continuación, mostramos la distribución de Agencias de Zona y los distritos donde desarrollan su intervención:

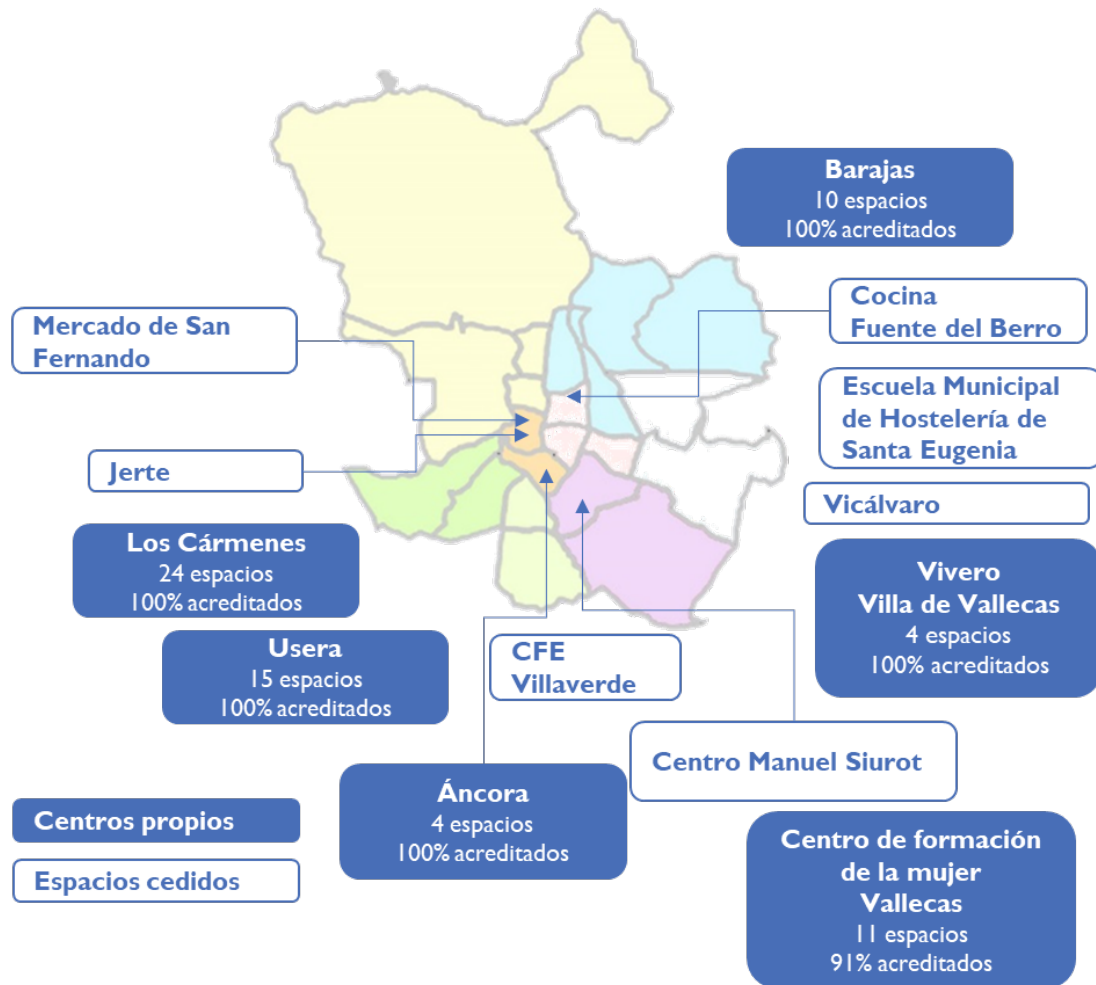
Mapa de Agencias de Zona



- **Distribución territorial de los centros de formación**

La AE Madrid ha contado con los siguientes espacios para la impartición de formación en 2019:

Mapa de centros de formación



- **Los Recursos Humanos de la AE Madrid**

La plantilla de la Agencia para el Empleo cerró a 31 de diciembre de 2019 con 331 efectivos, con la siguiente distribución:

- 56 funcionarios/as de carrera
- 12 funcionarios/as interinos
- 263 laborales.

Por género, entre las y los funcionarios, tanto de carrera como interinos, 52 son mujeres y 16 hombres. Respecto al personal laboral, 163 son mujeres y 110 hombres.

La plantilla ha ido evolucionando a partir del Acuerdo de Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid de 29 de diciembre de 2016, por el que se modifica el Acuerdo de 17 de noviembre de 2011, en el que se define el ámbito de la función pública municipal, toda vez que en virtud del mismo, se establece que el personal de la Agencia para el Empleo debe ser funcionario de tal manera que las vacantes que se han ido produciendo en personal laboral a lo largo de 2019 se han transformado en vacantes de personal funcionario. En este sentido a lo largo de dicho año se han tramitado diez expedientes de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo de la Agencia para el Empleo en consecuencia con dicho Acuerdo.

Las nuevas plazas creadas han ido siendo cubiertas conforme a los procedimientos de selección y provisión establecidos en el Estatuto Básico del Empleado Público aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, habiéndose tramitado en torno a veintidós procesos de cobertura de las vacantes creadas que han facilitado la incorporación de funcionarios de carrera a la plantilla de la Agencia.

En el mes de octubre de 2019 se puso término al programa de empleo temporal de 17 efectivos de diferentes categorías, que servían de apoyo a los programas derivados del Fondo de Reequilibrio Territorial, toda vez que se consideró por la Corporación dar una nueva configuración a este programa.

- Plan de carrera profesional en la Agencia para el Empleo

La AE Madrid ha continuado trabajando en el año 2019 una serie de acciones encuadradas en el Plan de Actuación con el objetivo de profesionalizar, consolidar, fidelizar y desarrollar el talento existente en las personas de la organización que deben seguir con su desarrollo a lo largo del año 2020.

Esta batería de acciones es:

- Progresiva funcionarización de su personal

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de diciembre de 2016, modifica el Acuerdo de 17 de noviembre de 2011, por el que se define el ámbito de la función pública municipal, en el sentido de incluir la AE Madrid dentro de los servicios municipales en los cuales la naturaleza jurídica de la relación de sus empleados públicos es la funcionarial.

Dando cumplimiento a este imperativo normativo, a lo largo de los años 2017 a 2019 se han transformado plazas de personal laboral en plazas de personal funcionario en torno a 68.

Igualmente se ha celebrado la primera oposición libre para una nueva escala de funcionarios, del grupo A2, Técnicos de Empleo, estando próxima la toma de posesión de la primera promoción.

— Estabilización de la plantilla.

A lo largo de 2020 es de esperar que se sienten las bases que regularán los procesos de consolidación y estabilización de empleo previstos en la Ley 30/2017, de 27 de junio de Presupuestos Generales del Estado para 2018, que afectarán a un número importante de trabajadores del Organismo. En torno al 60% de la plantilla en la actualidad tienen la condición de personal laboral temporal, bien interino, bien indefinido no fijo por sentencia, lo que supondrá que se incluirán en la Oferta de Empleo Público la práctica totalidad de las plazas que en la actualidad están cubiertas por este tipo de personal.

La finalización de los procesos señalados producirá un importantísimo avance hacia la funcionarización del organismo y en todo caso, la estabilización de la plantilla.

— Aplicación del Acuerdo de Clasificación y Crecimiento de plantilla

Se espera que a lo largo de 2020 se produzca el pronunciamiento judicial definitivo relativo al Acuerdo de Clasificación y Ordenación del Personal Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos firmado en el seno de la Mesa General de Personal Laboral el 29 de junio de 2017, cuya parte económica está en la actualidad en suspenso, lo que permitirá a la Agencia la ordenación de su relación de puestos de trabajo, terminando así con la duplicidad de puestos derivada de la situación de adscripción provisional en la que se encuentran un buen número de sus trabajadores.

— Plan de formación interna

La AE Madrid a lo largo del 2020 se ha integrado totalmente en los planes de formación diseñados y desarrollados desde la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid pudiendo en consecuencia sus trabajadores participar de las acciones por la misma programadas tanto de carácter transversal como las diseñadas específicamente para mejorar las capacidades de los trabajadores de la Agencia.

Adicionalmente, con el objetivo de mejorar el desarrollo de capacidades de los equipos técnicos de intervención de la AE, durante 2019 se han realizado 3 ediciones de formación técnica presencial a todos los técnicos de empleo como tutores online tanto en la herramienta Viaje online como en la de Emplea+ para su progresiva incorporación a todas las Agencias de Zona de Madrid tanto en los servicios de orientación profesional como en los de intermediación laboral.

A su vez, se han realizado 2 ediciones de formación presencial a los que realizarán el rol de administradores de ambas plataformas.

— Compromiso con la calidad

La Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo de Madrid es un instrumento para informar a la ciudadanía sobre los compromisos que se asumen en relación con la prestación de los servicios de las distintas unidades. También sirve como herramienta para evaluar la calidad de la gestión y la adecuación de los resultados a los estándares de calidad comprometidos. Para definir estos compromisos ha sido necesario el conocimiento de las necesidades de las personas usuarias y empresas colaboradoras. En este sentido, la AE dispone la Certificación AENOR de su Carta de Servicios como un reconocimiento a la buena gestión y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

En 2019 se han alcanzado los siguientes resultados en relación a la calidad de los servicios prestados:

En materia de orientación laboral, el plazo medio de tiempo entre la solicitud de cita a este servicio y la celebración de la atención ha sido de 7 días durante el año 2019 y en ningún caso superior a 30 días naturales, cumpliendo y mejorando el compromiso número 1 establecido en la Carta, lo que refleja el esfuerzo del personal y medios de las Agencias de Zona por mantener el elevado estándar de atención.

Dicho esfuerzo por acoger un mayor número de personas en situación de desempleo no ha supuesto sin embargo una disminución de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de orientación laboral por cuenta ajena, que ha revertido en que el 95% de las y los usuarios encuestados valoren con 8 puntos o más el servicio recibido, en una escala de 0 a 10, muy superior al porcentaje de 80% fijado para el compromiso segundo de la Carta. Al respecto, se destaca la circunstancia de que la totalidad del equipo técnico de orientación tiene una titulación universitaria y cuenta con una dilatada experiencia en orientación laboral.

Por otra parte, en el fomento del autoempleo, el porcentaje de usuarias y usuarios asesorados que muestran una satisfacción igual o superior a 8 puntos sobre 10 en el servicio recibido, alcanza el 95%, muy superior al porcentaje de 80% fijado para el compromiso tercero de la Carta de Servicios. Al respecto, también se destaca la circunstancia de que la totalidad del equipo técnico de orientación tiene una titulación universitaria y cuenta con una dilatada experiencia.

7 días de promedio entre solicitud de servicios de orientación y atención

95% de personas valoran con un 8 sobre 10 o superior la atención recibida

En materia de formación se ha elaborado una programación formativa que integraba acciones de aprendizaje, formación, recualificación o reciclaje profesional adecuadas a las necesidades del mercado de trabajo y que mejoran la cualificación profesional y empleabilidad de las personas demandantes de empleo. El 54,8 % de las plazas ofertadas en cursos de formación profesional para el empleo fueron dirigidas a la obtención de Certificados de Profesionalidad, superior al porcentaje del 50% fijado para el compromiso cuarto de la Carta.

Asimismo el número de plazas ofertadas en acciones de formación para el empleo ascendió a 5.477 muy superior al compromiso establecido en la Carta de 1.500 plazas.

En cumplimiento del compromiso quinto, el porcentaje del alumnado formado en cursos municipales que mostraron una satisfacción igual o superior a 8 puntos sobre 10, respecto a las y los monitores de la formación, fue del 91,5%, superior al estándar de 85% fijado para este compromiso.

Con respecto a los servicios de gestión de ofertas de empleo (compromiso 6 de la Carta), se ha realizado una asistencia gratuita, tanto online como presencial y personalizada, siendo el porcentaje de ofertas a los que se envían candidaturas el 90%, alcanzando el objetivo establecido en el mismo. Asimismo, el porcentaje de ofertas a los que se envían candidaturas superiores al de puestos ofertados es del 86%, lo que supone una desviación positiva de 1 punto respecto al estándar establecido.

Finalmente, respecto del último compromiso de la Carta de Servicios, se ha de señalar que durante 2019 se tramitaron un total de 108 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en relación con los servicios prestados por la AE, de las cuales el 100% fueron contestadas en un plazo menor a 2 meses y el 90,7% en un plazo inferior a 30 días.

91,4% de participantes en formación valoran con un 8 sobre 10 o superior la labor docente

7 La transversalidad en las políticas de género de la Agencia para el Empleo

La AE Madrid ha hecho suyos los compromisos establecidos en el "I Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA." mediante una batería de actuaciones, conectadas con diferentes objetivos específicos y operativos del mismo, bajo un enfoque de transversalidad en las políticas de género, tanto desde el punto de vista de los servicios y planes que desarrolla como de las políticas en materia laboral y desarrollo del talento de la organización. Por ello el Plan de Actuación 2019 incorporaba una serie de medidas en materia de género:

LÍNEA 1: LA CULTURA ORGANIZACIONAL	EJE 1: LA INSTITUCIÓN
Objetivo específico: Transversalizar la igualdad	Objetivo operativo: Incorporar el Principio de Igualdad en la gestión y la organización municipal
Medida	Objetivo de la AE
1.1 "Establecer Unidades de Igualdad de Género en cada Área de Gobierno y Organismos".	Creación de la Unidad de Igualdad de género y del Grupo Motor

Los trabajos del "grupo motor" en coordinación con la Coordinación general de políticas de género y diversidad, dicho grupo ha venido trabajando con los siguientes objetivos:

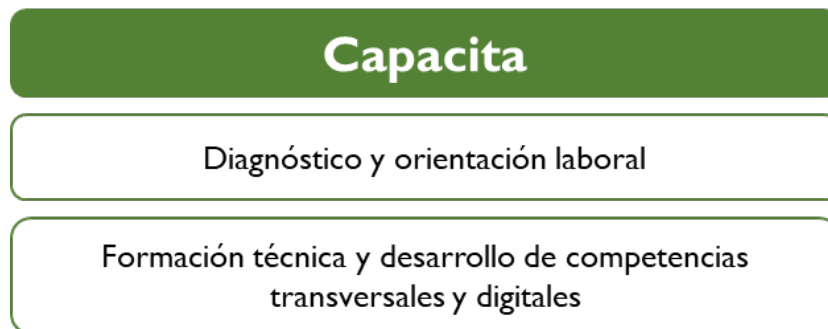
- Incorporar plenamente la transversalidad en las actuaciones de la propia Agencia. En los informes que se han venido desarrollando por parte del Observatorio de Empleo de la Agencia (análisis de empleo y desempleo, por distritos, por sectores económicos) se han incorporado los aspectos de género en los análisis tanto cuantitativos como cualitativos.
- Complementariedad de los equipos como estructuras de coordinación para ámbitos específicos: mujeres en exclusión, violencia de pareja/expareja, trata/prostitución.
- Formación específica a desarrollar en la AE Madrid en colaboración con el Área de Políticas de género y diversidad.

Estas actuaciones incidirán específicamente en los siguientes objetivos y medidas del I Plan de Igualdad:

LÍNEA 2: LA ORGANIZACIÓN	EJE 1: EL PERSONAL
Objetivo específico: Evitar las discriminaciones	Objetivo operativo: Romper la segregación horizontal
Medida	
3.14 Ampliar el sistema de concurso de méritos, en los procesos de provisión de puestos, hasta el Nivel 28 – incluido-, basado en los Principios de Mérito, Capacidad e Igualdad para el equilibrio continuo entre mujeres y hombres	

3.17 Incluir en el Plan de Formación municipal cursos de materias relacionadas con la igualdad (lenguaje inclusivo, género, conciliación de los tiempos de vida, corresponsabilidad de los cuidados, violencias machistas, impacto de género, etc.)	
3.19 Favorecer la capacitación técnica del personal de las Unidades de Igualdad de Género en las diferentes Áreas de Gobierno	
3.26 Potenciar la plataforma municipal de formación on-line para favorecer la participación en los cursos, sobre todo en los requeridos para promocionar	
3.28 Garantizar que los materiales didácticos utilizados en los cursos no tengan contenidos sexistas, ni refuercen estereotipos de género en el lenguaje, imágenes, etc.	
3.30 Realizar cursos de formación en igualdad de género y prevención de la violencia de género, dirigidos al personal que presta servicios de atención al público	
LÍNEA 2: LA ORGANIZACIÓN	EJE 4: LAS PERSONAS
Objetivo específico: Estimular un entorno laboral igualitario	Objetivo operativo: Propiciar la conciliación de los tiempos de vida
Medida	
4.2 Realizar campañas en AYRE, dirigidas a los trabajadores, para la difusión y utilización de los permisos de conciliación de la vida familiar, personal y laboral	

A continuación, detallamos logros obtenidos por la Agencia para el Empleo en cada uno de sus ámbitos de intervención en el objetivo de transversalizar en toda su actividad los objetivos del I Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres:



En el marco de este componente, el objetivo ha sido dotar de competencias técnicas y transversales a la población desempleada madrileña con especial atención a los colectivos con dificultades de inserción, entre los cuales está el colectivo de mujeres, mediante la orientación profesional y la impartición de cursos de formación técnica y transversal.

Los logros obtenidos durante el año 2019 han sido:

Indicador	Resultado obtenido
Mujeres atendidas en el servicio de empleo	57%
Mujeres formadas en competencias de acceso al	70%

Indicador	Resultado obtenido
empleo	
Plazas de formación ocupadas por mujeres	62%
Acciones formativas destinadas a formar a mujeres en sectores con infrarrepresentación	3
Acciones formativas especializadas en perspectiva de diversidad	13
Mujeres asesoradas en autoempleo	59%
Mujeres que finalizan prácticas laborales sobre el total de participantes	73%

Conecta

Intermediación laboral

En el ámbito de la intermediación laboral, el objetivo perseguido ha sido garantizar el principio de igualdad en el acceso a los puestos de trabajo mediante la introducción del enfoque de género en materia de prospección y captación de puestos de trabajo.

Para ello, se pretende pues incidir en el desequilibrio en la representación de la mujer en ciertos sectores de actividad o profesiones en los que la mujer está subrepresentada.

Los logros obtenidos han sido:

Indicador	Resultado obtenido
Porcentaje de candidatas mujeres valoradas para cobertura de puestos	55%
Contratos de trabajo suscritos correspondientes a mujeres	61%
Convenios para promover la participación de mujeres en ocupaciones masculinizadas	2

Promoción del reequilibrio territorial

Planes de Empleo de Barrio

Fondo de Reequilibrio Territorial

Intervención integral dirigida a colectivos con especiales dificultades de inserción

Talleres de Formación y Empleo de programación municipal

Programas de Formación en Alternancia con el Empleo

Los programas dirigidos a promover el equilibrio territorial y social son una herramienta fundamental para la promoción de la igualdad en la ciudadanía, especialmente en relación a las personas con especiales dificultades de inserción. Promover de forma decidida la participación e las mujeres en estas iniciativas constituye una medida básica para reequilibrar, especialmente en este contexto de exclusión, la igualdad entre mujeres y hombres en el acceso al empleo y las oportunidades de desarrollo laboral.

Los logros obtenidos a lo largo de 2019 han sido

Indicador	Resultado obtenido
Mujeres participantes en las actuaciones de Reequilibrio Territorial	55%
Mujeres captadas por el equipo de dinamización de Planes de Barrios	69%
Mujeres participantes en los Planes de Barrios que reciben un servicio de empleo	55%
Plazas en programas de Formación en Alternancia con el Empleo ocupadas por mujeres	63%
Mujeres contratadas en Talleres de Empleo de programación municipal	53%

Fortalece

Participación en proyectos europeos

Este programa incluye diferentes actuaciones que tienen como denominador común el hecho de estar cofinanciados por la Unión Europea través de diferentes fondos e iniciativas. Las actuaciones abarcan desde la búsqueda de convocatorias y preparación de proyectos hasta la ejecución de los mismos, una vez concedidos, para mejorar la

empleabilidad.

Los programas europeos tienen la perspectiva de género como uno de sus objetivos fundamentales dentro del marco de la empleabilidad de las mujeres, fundamentalmente en los sectores de subrepresentación más importantes.

Un ejemplo del compromiso por la igualdad en el marco de los proyectos europeos desarrollados por la AE es el programa *Women Can Build*, cuyo objetivo es contribuir al equilibrio de género en el sector de la construcción, capacitando a los equipos docentes con habilidades y competencias para la igualdad de género, formar a las mujeres en la construcción sostenible e impulsar la transformación institucional sensible al género en los centros y empresas de formación profesional

Los logros obtenidos a lo largo de 2019 han sido:

Indicador	Resultado obtenido
Mujeres que reciben formación	63%
Mujeres que participan en itinerarios formativos	65%

Fortalece

Transversalidad de género a través de la contratación administrativa

Se pretende la mejora en el objetivo genérico de la transversalidad de género, a través de la contratación administrativa municipal, valorando la tasa de empleo y desempleo femenina en la ciudad de Madrid, la segregación horizontal y vertical del mercado de trabajo, la brecha salarial, el fomento de la conciliación y la corresponsabilidad, así como el acoso sexual y laboral.

Durante el año 2019 se han venido incluyendo en todos los contratos de servicios las cláusulas sociales y de transversalidad de género. De igual manera se han introducido este tipo de cláusulas en contratos tales como el Acuerdo Marco de Formación, el de Suministro de material para cursos, y el de alquiler de equipos informáticos. En esta última tipología de contratos el esfuerzo se ha dirigido a evitar imágenes sexistas, discriminatorias o estereotípicas en su publicidad, folletos, etc.

Los logros obtenidos a lo largo de 2019 han sido:



Indicador	Resultado obtenido
Número de mujeres empleadas por las empresas adjudicatarias de contratos municipales para el desarrollo del objeto del contrato	54
Número de hombres contratados por las empresas adjudicatarias de contratos municipales para el desarrollo del objeto del contrato	21
Número de mujeres empleadas en puestos de coordinación/dirección por las empresas adjudicatarias de contratos municipales para el desarrollo del objeto del contrato	1
Número de hombres empleados en puestos de coordinación/dirección por las empresas adjudicatarias de contratos municipales para el desarrollo del objeto del contrato	2
Número de empresas que desarrollan contratos municipales que tiene medidas de flexibilidad horaria	2
Número de empresas que desarrollan contratos municipales que cuentan con protocolos de actuación en caso de acoso sexual o laboral	2
Número de empresas con planes de igualdad	2

8 Anexos

8.1 Perfil de las personas atendidas en servicios de la AE en 2019: orientación, intermediación y formación

A continuación se presenta la distribución de las 31.998 personas atendidas en función de diferentes características socio-personales como el sexo, la edad, nivel académico, nacionalidad o distrito de residencia.

Con indicador vinculado al compromiso por la atención a la diversidad de la AE, las personas con algún tipo de diversidad funcional han supuesto el 10,3% del conjunto de personas que han disfrutado alguno de los servicios de la AE.

Del total de personas atendidas en la Agencia para el Empleo en 2019, las mujeres suponen el 57% del total lo que suponen 14 puntos porcentuales más que los hombres

Tabla 1. Perfil de personas atendidas por la AE en 2019 según género

Sexo	%
Hombre	43,0%
Mujer	57,0%

El tramo más numeroso de personas atendidas es el de 31- 45 años que representan el 34,4% seguido de personas entre 46 y 55 años con el 29%. Las personas menores de 30 años suponen el 21,1% del total de personas usuarias.

Tabla 2. Perfil de personas atendidas por la AE en 2019 según edad

Edad	%
Menor de 30 años	21,1%
Entre 31 y 45 años	34,4%
Entre 46 y 55 años	29,0%
Mayor de 55 años	15,4%

Las personas con estudios obligatorios (EGB/ESO) con el 26% representan el tramo más numeroso seguido de quienes tienen Bachillerato con el 22,5%. Las personas con estudios universitarios de segundo y tercer ciclo representan el 15,5%. Las personas sin estudios primarios incompletos o sin estudios suponen, por otro lado, el 7,9% del total.

Tabla 3. Perfil de personas atendidas por la AE en 2019 según nivel académico

Nivel académico	%
Sin estudios	2,4%
Estudios primarios incompletos	5,5%
Estudios primarios completos	7,4%
Educación general (EGB/ESO)	26,0%
Educación general (BUP/COU/Bachillerato)	22,5%

Nivel académico	%
Programas de formación profesional	8,1%
Técnico-profesionales superiores	7,7%
Estudios Universitarios Primer ciclo	4,8%
Estudios Universitarios Segundo y Tercer ciclo	15,5%

Las personas con nacionalidad española representan el 76,3% y los de otras nacionalidades el 23,7%

Tabla 4. Perfil de personas atendidas por la AE en 2019 según nacionalidad

Nacionalidad	%
Extranjero	23,7%
Nacional	76,3%

De forma coherente con las mayores tasas de desempleo en el municipio, y con el objetivo de la AE de afrontar de forma territorial la promoción del empleo, los distritos de Puente de Vallecas, Villaverde y Carabanchel concentran el 29,7% del total de personas atendidas en la Agencia para el Empleo. El resto de distritos aportan cada uno entre el 1% y el 6% de personas atendidas. Las personas atendidas que provienen de otros municipios son el 9,7% del total.

Tabla 5. Perfil de personas atendidas por la AE en 2019 según su distrito de residencia

Distrito	%
01 Centro	3,3%
02 Arganzuela	3,9%
03 Retiro	1,9%
04 Salamanca	1,4%
05 Chamartín	1,7%
06 Tetuán	5,3%
07 Chamberí	1,6%
08 Fuencarral-el pardo	3,3%
09 Moncloa-Aravaca	1,4%
10 Latina	5,8%
11 Carabanchel	7,9%
12 Usera	5,4%
13 Puente de Vallecas	13,3%
14 Moratalaz	2,2%
15 Ciudad lineal	5,3%
16 Hortaleza	3,1%
17 Villaverde	8,5%
18 Villa de Vallecas	4,2%
19 Vicálvaro	4,6%
20 San Blas	4,2%
21 Barajas	2,0%

Distrito	%
22 Otro municipio	9,7%

8.2 Perfil de las personas que suscriben un contrato de trabajo gracias a la labor de intermediación con empresas de la AE en 2019

A lo largo de 2019, la Agencia para el Empleo ha conseguido la contratación de 3.558 personas gracias a su labor de intermediación con empresas. De todos ellos, el 8,5% se ha celebrado con personas que presentan alguna diversidad funcional.

Seguidamente, presentamos las tablas que muestran la distribución por género, edad, nivel académico, nacionalidad y distrito de residencia:

Tabla 6. Personas contratadas en 2019 según género

Sexo	%
Hombre	39,8%
Mujer	60,2%

Tabla 7. Personas contratadas en 2019 según edad

Edad	%
Menor de 30 años	26,9%
Entre 31 y 45 años	28,9%
Entre 46 y 55 años	28,0%
Mayor de 55 años	16,1%

Tabla 8. Personas contratadas en 2019 según nivel académico

Nivel académico	%
Sin estudios	2,0%
Estudios primarios incompletos	4,3%
Estudios primarios completos	8,2%
Educación general (EGB/ESO)	31,3%
Educación general (BUP/COU/Bachillerato)	17,9%
Programas de formación profesional	8,7%
Técnico-profesionales superiores	8,4%
Estudios Universitarios Primer ciclo	6,8%
Estudios Universitarios Segundo y Tercer ciclo	12,4%

Tabla 9. Personas contratadas en 2019 según nacionalidad

Nacionalidad	%
Extranjero	16,9%
Nacional	83,1%



Tabla 10. Personas contratadas en 2019 según distrito de residencia

Distrito	%
01 Centro	3,0%
02 Arganzuela	3,6%
03 Retiro	1,3%
04 Salamanca	1,7%
05 Chamartín	2,0%
06 Tetuán	4,4%
07 Chamberí	1,2%
08 Fuencarral-el pardo	4,3%
09 Moncloa-Aravaca	1,6%
10 Latina	6,6%
11 Carabanchel	6,8%
12 Usera	4,9%
13 Puente de Vallecas	14,9%
14 Moratalaz	2,3%
15 Ciudad lineal	5,3%
16 Hortaleza	2,5%
17 Villaverde	7,4%
18 Villa de vallecas	4,4%
19 Vicálvaro	4,3%
20 San blas	4,4%
21 Barajas	1,3%
22 Otro municipio	11,9%



ae AGENCIA
PARA EL EMPLEO
Agencia de Colocación autorizada 13-2