

Memoria 2020



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

INTRODUCCIÓN	3
ANÁLISIS PRESUPUESTARIO	20
MARCO ESTRATÉGICO	22
TALENTO	26
Orientar	28
Desarrollar	39
OPORTUNIDAD	50
Encontrar	51
Crear	59
CONOCIMIENTO	84
Compartir	85
Generar	101
Fortalecer	123
ANEXO	130



01 INTRODUCCIÓN

Como cada año, el Consejo Rector de la Agencia para el Empleo aprobó, en su sesión de 25 de octubre de 2019, el Plan de Actuación para el ejercicio 2020. Dicho Plan pretendía dar respuesta a las necesidades detectadas en el mercado de trabajo, un mercado que ofrecía una cifra de paro registrado en la ciudad de Madrid de 167.188 personas (datos de febrero de 2020), casi 700 menos que el año anterior y 71.918 menos que el mes de febrero del año 2012.

El Plan de Actuación concentraba sus esfuerzos en plantear iniciativas dirigidas a lograr la plena inclusión social y laboral de la ciudadanía, en particular de aquellas personas en situación o riesgo de exclusión, buscando un desarrollo profesional de calidad que garantice el ejercicio pleno de todos los derechos en condiciones de igualdad e impulsando el trabajo conjunto con las empresas de la ciudad para responder así a la necesidad de disponer de las y los mejores profesionales que contribuyan a desarrollar su actividad.

Con este objetivo, la actividad de la Agencia para el Empleo se orientó al desarrollo del talento de las personas facilitando, por tanto el acceso a oportunidades profesionales, sin olvidar el seguir apostando en fortalecer su propio conocimiento y recursos tanto humanos como materiales con los que cuenta.

Es en *el talento, las oportunidades y el conocimiento* donde se centraron las prioridades de intervención para afrontar los retos de empleo y desarrollo económico.

En el contexto en el que se elaboró y aprobó el Plan de Actuación, el principal canal para el impulso y desarrollo de los servicios y actuaciones diseñadas era de carácter presencial, a través de la red de Agencias de Zona y de Centros de Formación con los que cuenta la Agencia para el Empleo. El Plan se articulaba en torno a los servicios esenciales de las políticas activas de empleo en *concreto la orientación, la formación para el empleo, la intermediación laboral y la prospección del mercado de trabajo* definiéndose diferentes actuaciones a implementar a lo largo del año entre los que destacan dos: lograr prestar servicios de empleo a 35.000 personas y ofertar 2.100 plazas de formación ocupacional.

La crisis COVID-19 transformó el escenario para el que había sido diseñado el Plan de Actuación 2020 modificando el paradigma de la actividad presencial de los servicios de empleo municipales desde el 12 de marzo, fecha en la que se publicó el Decreto del Alcalde por el que se determinaban los servicios del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos Autónomos con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener el COVID-19 y que establecía las formas de organización del trabajo, así como la Orden de la Comunidad de Madrid por la que se suspendía toda la actividad presencial.

Respuesta de la AE a la crisis derivada del COVID-19

Desde las primeras medidas dictadas por las autoridades competentes, la Agencia tomó consciencia de la necesidad de garantizar un servicio siempre necesario para la ciudadanía pero que, en estos momentos, se configuraba como un servicio esencial para coadyuvar a la recuperación del mercado de trabajo. Por ello la Agencia inició un proceso de transformación de sus tradicionales formas de prestación de servicio presencial, a la implantación de un modelo de prestación de servicios no presencial que garantizara no solo el normal funcionamiento de los servicios públicos de su competencia, sino también la adaptación de los mismos a la realidad que la grave crisis que atraviesa la ciudad, ofreciendo respuestas adecuadas a los nuevos retos planteados.

Las medidas adoptadas con el objetivo de garantizar la continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía son:

De carácter general

- Implantación y normalización de los procesos de trabajo en remoto de todo el personal, tanto de atención directa como de servicios internos y transversales, que garanticen la actividad, alcanzando, en las primeras dos semanas, al 95% de la plantilla.
- Puesta a disposición de los trabajadores de medios adecuados para la prestación del servicio, con la distribución de más de 350 equipos informáticos el reparto de 65 teléfonos móviles entre los técnicos de empleo para dar continuidad al desarrollo de sus tareas con las y los usuarios.
- Refuerzo de los contenidos e información ofrecidos a través de la web y redes sociales de la Agencia con apartados específicos de carácter general sobre la pandemia, medidas sanitarias, medidas específicas de empleo, ayudas a autónomos y trabajadores en situación de ERTE, y nueva forma de acceso a nuestros servicios.

De carácter específico

- En materia de orientación laboral, la Agencia reestableció los servicios de orientación laboral y asesoramiento, a través de un formulario web y atención telefónica o telemática. Además, se elaboró y distribuyó un protocolo para la atención telefónica de las acogidas, tutorías de orientación, asesoramiento de autoempleo y seguimiento y actualización de usuarios/as para facilitar la labor de los técnicos y técnicas de empleo. También, de forma proactiva, se establecieron contactos con las personas usuarias de los servicios de la Agencia para ofrecerles los mismos servicios a través de los nuevos canales y modalidades.
- Implantación definitiva y generalizada del Viaje al Empleo Web tutorizado, facilitando la formación y los materiales necesarios a todos los profesionales. A través de la Plataforma Emplea+ se diseñaron itinerarios de competencias transversales adecuados a las necesidades de las personas desempleadas.
- En materia de intermediación y prospección laboral. El servicio de intermediación y de prospección laboral, no interrumpió su actividad, centrándose inicialmente en la cobertura de vacantes para los servicios de emergencia y posteriormente en la cobertura de las ofertas de puestos de trabajo para servicios necesarios de la administración.
- En materia de asesoramiento al autoempleo. La creación de una sección en preguntas frecuentes en la web y un servicio de atención a dudas concretas y específicas permitió mantener un servicio más accesible y complementario a la atención telefónica o telemática de las citas solicitadas.
- En materia económico-presupuestaria. Se garantizó la ejecución presupuestaria de gastos e ingresos, la elaboración de cuentas y los pagos al personal y a proveedores, así como la atención de requerimientos, la revisión y envío de justificación de subvenciones a la Comunidad de Madrid, con una inmediata adaptación a las circunstancias, impulsando la transformación digital de estos servicios con una profunda transformación de los procesos y métodos de trabajo.
- En materia de contratación. Se tramitaron con normalidad los expedientes de contratación ya en marcha, en todo aquello que permitía la continuidad por no estar suspendidos los plazos por las disposiciones derivadas del estado de alarma. Asimismo, se garantizaron los servicios de limpieza y seguridad de los edificios, sobre todo en atención a los requerimientos de seguridad que se derivan de las disposiciones en relación con el estado de alarma decretado, así como la logística para el traslado de equipos y otras encomiendas que surgieron, durante el confinamiento, como preparando medidas para la vuelta a los centros de trabajo a su finalización.

Los Pactos de la Villa

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó, por unanimidad de sus miembros en sesión extraordinaria celebrada el 7 de julio de 2020, los Acuerdos de la Villa; un documento que recoge las medidas propuestas por las diferentes mesas sectoriales para la reactivación de Madrid tras la pandemia de la COVID-19.

En materia de empleo los citados Pactos determinaban que todos los esfuerzos debían girar en torno a la necesidad, no sólo de realizar determinadas adaptaciones en el diseño de planes y programas, sino también en propiciar una reestructuración de la Agencia de Empleo enfocándola a sectores específicos y a cubrir la demanda, sobre todo, de las PYMES madrileñas. Ello implicaba un cambio estatutario en la Agencia para el Empleo que permitiera que todos los autónomos pudieran ser beneficiarios de sus servicios y para que pudiera ofrecer formación a trabajadoras/es de empresas que necesitasen transformarse para mantenerse en el mercado incrementando su productividad y valor añadido. Por ello, en el año 2020 se procedió a la modificación de los Estatutos del Organismo Autónomo Local Agencia para el Empleo de Madrid, de 31 de mayo de 2004,

La modificación afectaba a los artículos 2, 3.1 b) y 3.1 i), en los términos que se indican a continuación:

- En el artículo 2, relativo a los “fines” de la Agencia para el Empleo de Madrid, la referencia a los trabajadores se amplía para incluir no sólo a los trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena, sino también por cuenta propia.
- En el artículo 3, relativo a las “competencias” de la Agencia, se modifica la letra b) del punto 1 en el sentido de precisar que la promoción y desarrollo de la formación y orientación de los trabajadores se refiere también a los que desarrollen su actividad por cuenta propia.
- En este mismo artículo, se modifica la letra i) del punto 1 en el sentido de incluir entre las competencias de la Agencia las de ofertar formación a trabajadores en empresas que necesiten transformarse para mantenerse en el mercado, incrementando su productividad y valor añadido.

El pasado 8 de abril el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid publicó el Acuerdo de 30 de marzo de 2021 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba el Reglamento 3/2021, de 30 de marzo, por el que se modifican los estatutos del organismo autónomo local Agencia para el Empleo de Madrid estando aún pendiente su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

Los Pactos de la Villa establecieron tres **ámbitos principales de intervención** y proponen las siguientes medidas de actuación:

Acceder a formación en sectores productivos emergentes y generadores de competencias digitales:

- Refuerzo de la formación, adaptada a las nuevas demandas de empresas, con utilización de los recursos digitales.
- Desarrollo y mejora del catálogo de los cursos virtuales mediante acciones de autoformación sobre contenidos concretos vinculados a competencias especialmente necesarias en un entorno de teletrabajo y virtualización de la oferta formativa de la Agencia para el Empleo, especialmente en el caso de aquellos programados como semipresenciales.
- Programas de formación específicos para reconvertir a trabajadores de sectores especialmente afectados por la crisis para facilitar su acceso al empleo. Programación específica de formación dirigida a la innovación y profesionalización del sector de la Hostelería.
- Estudio de la oferta formativa para proponer nuevas certificaciones profesionales que respondan al ámbito de Internet de las Cosas, incorporando en la oferta formativa de la Agencia para el Empleo paquetes formativos de lenguajes y herramientas de programación en los sectores vinculados con Ciberseguridad, Inteligencia Artificial, Big Data, etc.
- Plan específico de formación para profesionales especializados en el ámbito de Mercamadrid.
- Puesta en marcha de formación transversal para mayores de 50.
- Mejora de las becas de formación para garantizar que los participantes más vulnerables, y que no tienen acceso a otro tipo de ayudas, no abandonen los procesos formativos.

Evitar el riesgo de exclusión laboral con experiencias integrales de empleo y formación:

En la actual situación económica provocada por la pandemia COVID-19, y sobre la que aún existen incertidumbres sobre el impacto real que tendrá en la situación de empleo, se puede asumir que las condiciones de exclusión del mercado laboral se han acentuado, abocando a un número mayor de la ciudadanía a una situación de paro prolongado y menores oportunidades de desarrollo profesional.

En este contexto, por tanto, el desarrollo de programas de formación en alternancia con el empleo cobra especial relevancia como oportunidad para el desarrollo de competencias técnicas y el entrenamiento de competencias transversales en un contexto real de trabajo.

La coincidencia de ambos resultados en este tipo de programas resulta especialmente útil si se dirigen a aquellos colectivos con especiales dificultades de inserción laboral.

Para ello, se propone el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- Extensión progresiva del programa Madrid Labora.
- Programa de empleo y formación para jóvenes desempleados y aquellos que accedan a su primer empleo.

Orientar la carrera profesional para un desarrollo profesional a largo plazo:

De forma complementaria a las medidas que faciliten la transición al empleo y el desarrollo de competencias a corto plazo, la ciudadanía, especialmente aquella con dificultades de acceso al empleo y con menor cualificación, requiere de apoyo a la hora de orientar su futuro profesional ante los profundos cambios del tejido productivo que se aproximan.

De esta forma, las personas pueden vislumbrar una carrera profesional que les requiera protagonizar un itinerario de inserción con diferentes actividades simultáneas de formación, entrenamiento y búsqueda activa de empleo, entre otras, y que les permita asegurar un futuro profesional estable y de calidad, con menores probabilidades de pérdida futura del empleo.

Adaptación del Plan de Actuación 2020

Tras las medidas de urgencia adoptadas por la Agencia para el Empleo, todas ellas encaminadas a garantizar la prestación de los servicios que se prestan a la ciudadanía, y tras la aprobación por el Pleno Municipal de los Pactos de la Villa, la Agencia identificó una serie de medidas cuyo objetivo era prepararse para los retos que, surgidos en este nuevo escenario y cuya implementación pudiera tener ya impacto en el ejercicio 2020, su desarrollo completo se extendiera a 2021.

Estas medidas fueron dimensionadas respetando los ejes básicos de actuación definidos en el Plan de Actuación 2020 aprobado ya alineados con las directrices de empleo de la Unión Europea y el marco estatal de políticas activas de empleo y se articulaban en torno a 3 principios generales:

Mejorar la activación y empleabilidad

Promover la igualdad de oportunidades

Aumentar la calidad y la estabilidad en el empleo

Objetivo 1

Potenciar los servicios de empleo de la Agencia para poder prestar un servicio de orientación, formación e intermediación laboral personalizada hasta 75.000 personas en el periodo 2020-2021

Acción. Ampliar la capacidad de prestación de servicios de la Agencia, mediante la incorporación de nuevo personal experto.

- **Medida 1.** Mantener el servicio de atención al demandante de empleo personalizado y de calidad, con nuevos programas y metodologías que permitan la mejora de los resultados de las intervenciones, lo que está directamente ligado a la ratio de número de personas desempleadas por técnico de empleo activo.
- **Medida 2.** Potenciar y agilizar los diagnósticos que permitan la segmentación

para lograr una optimización de los recursos en función del nivel de empleabilidad y ocupabilidad de las personas demandantes de empleo, permitiendo una intervención intensiva en aquellos usuarios/as de baja empleabilidad.

- **Medida 3.** Potenciar e incorporar nuevas herramientas *online* que faciliten a los perfiles de alta y media empleabilidad adquirir o mejorar competencias de acceso al empleo y transversales de forma autónoma o con tutorías a distancia.
- **Medida 4.** Proporcionar un mapa de recursos que permita de forma autónoma tener conocimiento de recursos actualizados.
- **Medida 5.** Potenciar la labor de prospección empresarial para la captación de ofertas, la suscripción de convenios de colaboración y conocer las necesidades de las empresas.

Objetivo 2

Duplicar la oferta formativa, utilizando plataformas *online*, para desarrollar las competencias y posiciones más demandadas por las empresas en el mercado laboral creado tras el COVID-19.

Acción. Apostar por incrementar la oferta formativa hasta alcanzar las 6.500 plazas en acciones formativas en su modalidad de formación *online*, virtual o en línea para el periodo 2020-2021.

- **Medida 1.** Puesta en marcha de soluciones que permitan impulsar y generalizar la formación *online*, a través de acuerdos con distintos partners, para la realización de acciones formativas que faciliten la adquisición de competencias técnicas, competencias digitales y perfeccionamiento informático. Esta oferta formativa estará alineada con los sectores prioritarios de actividad empresarial, económica y laboral. En particular: logística y transporte, actividades sanitarias y de servicios sociales, comercio y marketing, en particular el orientado al comercio *online*, ciertas actividades de servicios a la comunidad (limpieza, empleo doméstico, teleasistencia) y actividades administrativas y servicios auxiliares. Además de la apuesta decidida por ofrecer formación en otras competencias necesarias para la empleabilidad, y que los informes sobre el futuro del empleo consideran tan necesarias como las competencias técnicas, debido a la necesidad de adaptación a un fuerte cambio del mercado laboral: competencias digitales, soft skills o competencias transversales, idiomas y riesgos laborales.
- **Medida 2.** Lanzamiento de una nueva línea de becas de ayudas al estudio para los ejercicios 2020-2021, específica para la formación *online*, con una dotación inicial de 1.000.000 €, ampliable en otro 400.000 € que permita a las personas desempleadas poder continuar con su preparación para su futura inserción en el mercado de trabajo, y remover los obstáculos que puedan existir entre los colectivos más vulnerables para garantizar el acceso digital a los servicios ofrecidos.
- **Medida 3.** Actuaciones en el marco de SURES en colaboración con la Dirección General de Participación Ciudadana y las Juntas Municipales de Distrito con especial incidencia en los distritos del Sur y Este de la Ciudad.

Entre estas actuaciones destacamos:

- Nuevos Talleres de Formación y Empleo en cada uno de los distritos del Sur y Este de la ciudad.
- Instalación de dispositivos electrónicos de información sobre recursos de empleo en todos los distritos del Sur y Este.
- Nueva instalación en el Distrito de Carabanchel para uso específico en materia de empleo.
- Creación de un centro de Formación especializado en tic en el Distrito de San Blas-Canillejas.
- Programas de Formación *online* en los distritos del Sur y Este.
- Convocatoria de subvenciones para el fomento del Empleo.



Principales servicios e indicadores del Plan de actuación 2020-2021 de la Agencia para el Empleo de Madrid

Indicadores

Orientación	2020 inicial	2020 - 2021 adaptado
Personas atendidas en el servicio de empleo	35.000	75.000
Personas participan en programas de orientación	21.000	42.000
Personas se forman en competencias de acceso al empleo	1.500	1.000
Personas formadas en competencias de acceso al empleo y transversales <i>online</i>		3.000
Intermediación		
Empresas a contactar	1.100	2.000
Empresas comparten con nosotros sus ofertas de empleo	750	1.250
Candidatos valorados	28.000	40.000
Personas entrenadas específicamente en entrevistas de trabajo	10.000	20.000
Candidatas/os enviados a procesos	10.000	20.000
Acuerdos de colaboración con empresas	40	60
Formación (2020-2021)		
Acciones de formación <i>online</i>		400
Plazas de formación <i>online</i>		6.000

Coordinación y cooperación con la Comunidad de Madrid

En 2020 se ha seguido profundizando en los objetivos marcados por el Convenio de colaboración suscrito y cuyos objetivos eran:

- Incrementar la colaboración entre ambas administraciones y, particularmente, la participación del Ayuntamiento de Madrid en el diseño de las políticas de activación y en la adopción de los criterios de gestión de los programas y servicios.
- Contribuir a la responsabilidad y subsidiariedad entre ambas administraciones racionalizando así el uso de recursos, evitando duplicidades innecesarias y aportando estabilidad a las intervenciones mediante la adopción de programaciones de planes y servicios de carácter plurianual.
- Impulsar una oficina de empleo piloto integrada con recursos, programas y servicios de ambas administraciones en línea con el desarrollo de herramientas y recursos técnicos de uso compartido.
- Promover la evaluación conjunta de la eficacia y la eficiencia de las políticas mediante un avance significativo en el intercambio de datos, incluyendo los que se refieran a los resultados obtenidos y a la satisfacción de la ciudadanía.
- Desarrollo de un plan de comunicación conjunto que incluya la aproximación a las empresas para la difusión de los servicios y programas, la captación de oferta de empleo y la identificación de necesidades de formación y empleo.



Imagen: @plomomadrid

Actuaciones acordadas en los Grupos de Trabajo ya constituidos:

En materia de programas de formación en alternancia con el empleo

- Puesta en común de las diferentes convocatorias impulsadas por la Comunidad de Madrid en esta materia identificando los puntos de mejora a implementar.
- Información sobre el calendario de convocatorias, lo que sin duda ha permitido adelantar actuaciones de preparación.
- Procesos de selección conjunta de las personas candidatas a participar en estos programas, acercando las fechas de los procesos selectivos al inicio del programa y ampliando la información a las personas seleccionadas sobre la fecha real de inicio, contribuyendo así a mejorar el porcentaje de personas contratadas sobre el de personas seleccionadas.

En materia de comunicación y difusión de información

- Identidad conjunta en la Oficina de Mercamadrid.
- Apoyo en la difusión de la información en los canales propios de cada institución.

En materia de orientación, intermediación laboral y prospección

Se han abordado entre otros los siguientes temas:

- Presentación de los servicios de intermediación y prospección de la Agencia para el Empleo: misión, modelo estratégico y de empleo, modelo de competencias, herramientas de desarrollo de competencias, discurso comercial, procedimiento de grandes cuentas (ejemplos de procesos con dos grandes empresas) y posiciones clave.
- Presentación del método de trabajo de la Dirección General del Servicio Público de Empleo. Presentación del servicio de prospección de la oficina del empleador de la Comunidad de Madrid.
- Desarrollo del proyecto de colaboración centrado en una primera fase en la especialización en el sector de alimentación con la oficina de Mercamadrid.
- Identificación dentro del sector de alimentación de las empresas a las que dirigir la labor de prospección conjunta.
- Promover la adhesión de la Agencia para el Empleo como miembro de la Red Eures, tras la implementación por parte de la Comunidad de Madrid del procedimiento de admisión, con el fin de lograr que la Agencia sea el primer miembro en España en llegar a ese estatus tras la reforma del Reglamento de la UE. La solicitud se formalizó en el mes de diciembre.
- Gestión de una oferta extraordinaria para el reclutamiento de 468 auxiliares de enfermería y 99 profesionales de enfermería.

En materia de intercambio de datos e información sobre demandantes de empleo.

- El grupo de trabajo de gestión y organización de transferencia de ficheros estadísticos se constituyó en el mes de diciembre, manifestando el interés de ambas partes por avanzar en la colaboración y en la necesidad de incluir en el grupo de trabajo a la Dirección General de Estadística del Ayuntamiento, que es el receptor legal de datos.

En materia de Formación Profesional para el Empleo

- Puesta en común de las diferentes convocatorias a impulsar por la Comunidad de Madrid en esta materia identificando los puntos de mejora a implementar repercutiéndose algunas de ellas ya en las convocatorias publicadas en 2020 y que tendrán una mayor repercusión en las previstas para 2021.



Consejo Local de Desarrollo Económico y el Empleo

El 9 de diciembre de 2020 se firmó el Plan de Empleo 2020-2023 entre el Ayuntamiento de Madrid y los agentes sociales, CEIM, CC.OO. y UGT. El Plan tiene tres ejes básicos: la reactivación económica de la capital tras la crisis sanitaria de la COVID-19, la innovación empresarial e institucional y la dinamización del mercado laboral. En él se identifican 13 objetivos de actuación con 170 medidas concretas y nace para abordar los efectos de la pandemia, apostando por la formación y la reorientación laboral para mejorar la empleabilidad, haciendo especial hincapié en el desarrollo del sureste de Madrid.

En relación con el mercado laboral y su dinamización, el documento refleja la necesidad de reequilibrar las oportunidades de inserción laboral y el desarrollo profesional de los madrileños basándose en su talento, con planes de acción concretos de la Agencia para el Empleo.

Para ello y una vez analizados los nuevos servicios que demandan la ciudadanía, empresas e instituciones tras la crisis sanitaria de la COVID-19, el Plan considera necesario que las empresas adapten su formación a los sectores productivos que están emergiendo y que, en gran medida, se basan en las competencias digitales, las energías renovables y la eficiencia energética.

Con el refuerzo en esta materia impulsado en el plan de empleo, el Ayuntamiento trata de evitar el riesgo de exclusión laboral facilitando experiencias integrales de empleo y formación para que las personas trabajen en su carrera laboral y profesional con objetivos a largo plazo.

La intermediación en el mercado de trabajo también se estima como un pilar fundamental de esta dinamización laboral, siendo la Agencia para el Empleo canalizadora del talento, los perfiles profesionales y las necesidades empresariales.

El Plan implementará un sistema de trabajo y evaluación continua de su puesta en marcha, constituido por la Agencia para el Empleo y las organizaciones firmantes del pacto. Este grupo de trabajo será el encargado de supervisar su desarrollo y analizar el impacto de las medidas plasmadas. El grupo de trabajo se constituyó como Comisión de Seguimiento del Plan el 3 de marzo de 2022.

Medidas encaminadas a disminuir la brecha de género en el empleo

La crisis asociada al COVID-19 está suponiendo que los avances alcanzados en los últimos años tengan un retroceso de los evidentes desequilibrios existentes entre hombres y mujeres en el acceso al mercado laboral y en las menores oportunidades de éstas a la hora de desarrollar una carrera profesional en igualdad de condiciones.

Analizadas las diferentes actuaciones impulsadas durante el ejercicio 2020 puede concluirse que la mayoría de los indicadores establecidos en el Plan de Actuación han sido alcanzados, incluso, algunos de ellos, gratamente superados.

Entre los programas específicos desarrollados en 2020 cabe destacar el programa de empleo: Mujer Talento Visible 50 +.

Se han desarrollado 3 Talleres en el que han participado 60 mujeres y cuyas principales conclusiones son:

- Valoración muy positiva del taller y sus contenidos sobre todo aquellos relacionados con el autoconocimiento, la motivación o la valía profesional.
- Objetivos pertinentes con la realidad que pueden presentar las beneficiarias, mayores tasas de desempleo de larga duración y menor probabilidad de encontrar un empleo: necesidad de trabajar la motivación y la imagen personal.
- Importancia de la orientación individualizada.

- El programa ha permitido trabajar cuestiones relativas a las desigualdades en el mercado laboral: dificultades de conciliación y falta de corresponsabilidad, o las barreras a las que en ocasiones se tienen que enfrentar las mujeres para acceder a puestos de responsabilidad.

Los resultados han sido muy positivos, casi la mitad de las mujeres participantes han conseguido un empleo tras su paso por el programa y todas consideran que el taller ha mejorado su empleabilidad.

La inserción lograda supera la tasa de ocupación nacional para las mujeres de 50 o más años, que se sitúa en el 27,9%.

No obstante, se tendrán que seguir redoblando esfuerzos para que, a través de las diferentes actuaciones transversales y programas específicos, se siga contribuyendo a la igualdad en el acceso a recursos y servicios y en la incorporación al mercado laboral y el disfrute de oportunidades profesionales estables y de calidad.

Diversidad y accesibilidad

Dentro del plan de acceso al empleo, es fundamental detectar las necesidades tanto de empresas como de candidaturas para cubrir los puestos ofertados. Este año la Agencia, en vista de las ofertas de empleo que hay en el mercado laboral tanto público como privado decidió programar un curso de “Auxiliar de servicios generales para personas con discapacidad intelectual”, cuyo objetivo era formar a personas integrantes de este colectivo como ordenanzas y conserjes, para ello se abrió un plazo de solicitudes en las que se inscribieron 74 candidatas/os que pasaron a la fase de selección 29, de los cuales fueron seleccionados 15.

El curso se inició presencialmente y trasladado a aula virtual para poder ser completado. Finalizaron el programa completo 10 alumnas/os. Esta formación ha servido para que cuatro participasen en el proceso de selección de auxiliares de servicios generales para el ministerio de Economía, donde los cuatro han conseguido puntuaciones de más de 38 respuestas correctas sobre 40 y están actualmente pendientes de verificación de méritos para saber si han obtenido plaza.

Por otro lado, la totalidad recibieron formación como técnicos evaluadores en accesibilidad cognitiva. La accesibilidad cognitiva permite conocer y evaluar las características de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos que permiten la fácil comprensión y la comunicación. La accesibilidad es la condición básica y necesaria para permitir que las personas, contemplando la amplitud de su diversi-

dad, puedan estar presentes en la comunidad de manera segura, cómoda y autónoma. Las funciones que desempeñan son:

- Recorrer el espacio.
- Observar en el recorrido que ayuda y que dificulta la orientación.
- Comunicar sus observaciones y opiniones.
- Proponer mejoras y soluciones.

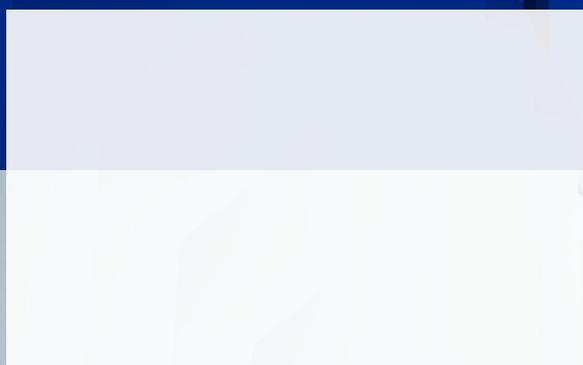
El programa se llevó a cabo con el apoyo de una entidad especializada, realizando prácticas de evaluación en cinco centros de la Agencia para el Empleo, dos edificios de formación y empleo, dos de formación y la sede central de la Agencia. Los participantes elaboraron informes de cada uno de los centros evaluados con propuestas de mejora que pueden beneficiar no sólo a personas con discapacidad cognitiva, sino a cualquier ciudadano que visite nuestras instalaciones.

De los participantes y las participantes que terminaron el curso, seis han sido contratados para realizar informes de evaluación de distintas instalaciones (ayuntamientos, juzgado, etc..).



02

ANÁLISIS
PRESUPUESTARIO



Presupuesto inicial

Programa de gasto	Importe
23201 Fondo de Reequilibrio Territorial	1.164.513,00€
24100 Dirección y gestión administrativa	23.500.460,00€
24102 Formación profesional para el empleo	19.091.897,00€
24103 Políticas activas de empleo municipales	5.228.989,00€
24105 Fomento del empleo - Unión Europea	85.065,00€
24109 Intermediación laboral	448.500,00€
92901 Créditos globales	100.000,00 €
Importe	49.619.090,00€

Presupuesto definitivo

Programa de gasto	Importe	Porcentaje
23201 Fondo de Reequilibrio Territorial	13.349.780,74€	18,06%
24100 Dirección y gestión administrativa	23.997.460,00€	82,03%
24102 Formación profesional para el empleo	19.091.897,00€	90,64%
24103 Políticas activas de empleo municipales	4.798.200,33€	55,41%
24105 Fomento del empleo - Unión Europea	89.065,00€	28,63%
24109 Intermediación laboral	451.500,00€	22,26%
92901 Créditos globales	100.000,00 €	-
Importe	61.878.002,07€	68,17%

03

MARCO ESTRATÉGICO DE POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO



El Marco Estratégico de Políticas Activas de Empleo de la AE Madrid, se articuló en 2020 en torno a tres grandes campos de actuación: Talento, Oportunidades y Conocimiento. Además, despliega 7 objetivos operativos asociados a otros tanto programas de intervención, que detallan las principales acciones e indicadores definidos para el año 2020, facilitando su seguimiento y evaluación del grado de ejecución y eficacia de cada uno.

A continuación, se describen las actuaciones realizadas y el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos:

TALENTO



ORIENTAR



DESARROLLAR

OPORTUNIDADES



ENCONTRAR



CREAR

CONOCIMIENTO



COMPARTIR



GENERAR



FORTALECER

TALENTO



ORIENTAR

Enfocar el itinerario de inserción en el empleo por cuenta propia o ajena mediante el diagnóstico de fortalezas sociolaborales y áreas de mejora, la definición de un plan de carrera profesional y el apoyo en el acceso a los recursos necesarios de formación y empleo.



DESARROLLAR

Favorecer el desarrollo de las competencias profesionales técnicas y transversales necesarias para facilitar el acceso al empleo mediante la puesta en marcha de cursos, talleres y seminarios de forma directa o en colaboración con centros de formación y corporaciones locales.

OPORTUNIDADES



ENCONTRAR

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



CREAR

Mejorar la empleabilidad de los colectivos con especiales necesidades de inserción a través de itinerarios integrados de formación y empleo y actuaciones dirigidas al reequilibrio territorial de la ciudad de Madrid.

CONOCIMIENTO



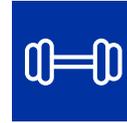
COMPARTIR

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.



GENERAR

Profundizar en la transformación de las metodologías de intervención y la gestión y servicio digital desde el análisis y evaluación estructural de impacto de los planes, programas y proyectos desarrollados.



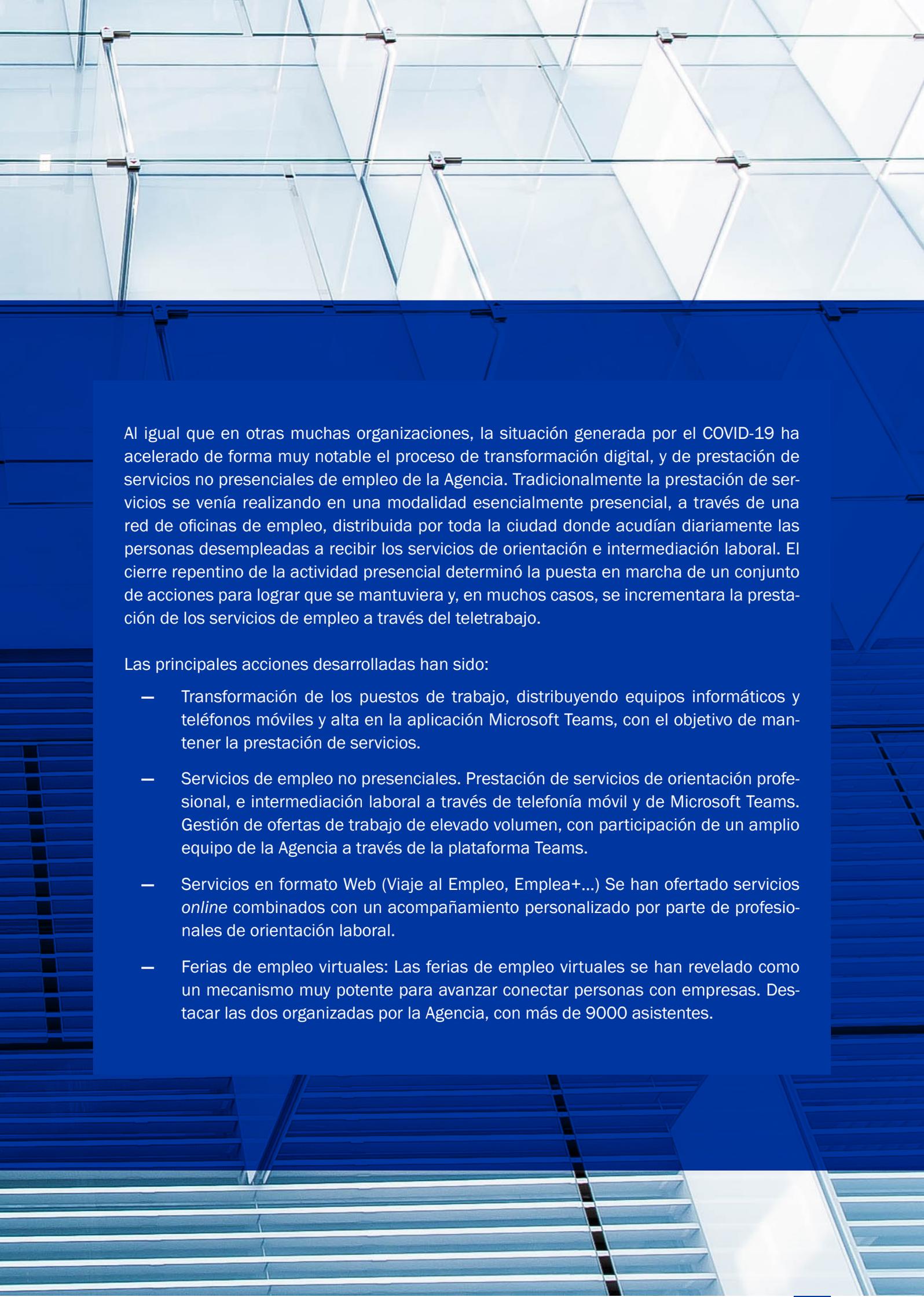
FORTALECER

Mantener y mejorar la operatividad de las instalaciones y edificios, la gestión eficaz en materia de contratación, el control económico y la política integral de recursos humanos y desarrollo del talento.



04 TALENTO

En este área de actuación se recogen las acciones encaminadas al desarrollo de un servicio personalizado de orientación socio laboral que permita un diagnóstico de empleabilidad y el diseño de itinerarios de acceso al empleo. Estos itinerarios de inserción socio laboral pueden incluir servicios de formación, intermediación laboral o participación en experiencias de formación y empleo, pero, en todo caso, requieren un proceso inicial y una actividad de acompañamiento basado en la orientación profesional, el desarrollo de competencias de acceso al empleo mediante la participación en seminarios y, en su caso, asesoramiento para facilitar las iniciativas de autoempleo.



Al igual que en otras muchas organizaciones, la situación generada por el COVID-19 ha acelerado de forma muy notable el proceso de transformación digital, y de prestación de servicios no presenciales de empleo de la Agencia. Tradicionalmente la prestación de servicios se venía realizando en una modalidad esencialmente presencial, a través de una red de oficinas de empleo, distribuida por toda la ciudad donde acudían diariamente las personas desempleadas a recibir los servicios de orientación e intermediación laboral. El cierre repentino de la actividad presencial determinó la puesta en marcha de un conjunto de acciones para lograr que se mantuviera y, en muchos casos, se incrementara la prestación de los servicios de empleo a través del teletrabajo.

Las principales acciones desarrolladas han sido:

- Transformación de los puestos de trabajo, distribuyendo equipos informáticos y teléfonos móviles y alta en la aplicación Microsoft Teams, con el objetivo de mantener la prestación de servicios.
- Servicios de empleo no presenciales. Prestación de servicios de orientación profesional, e intermediación laboral a través de telefonía móvil y de Microsoft Teams. Gestión de ofertas de trabajo de elevado volumen, con participación de un amplio equipo de la Agencia a través de la plataforma Teams.
- Servicios en formato Web (Viaje al Empleo, Emplea+...) Se han ofertado servicios *online* combinados con un acompañamiento personalizado por parte de profesionales de orientación laboral.
- Ferias de empleo virtuales: Las ferias de empleo virtuales se han revelado como un mecanismo muy potente para avanzar conectar personas con empresas. Destacar las dos organizadas por la Agencia, con más de 9000 asistentes.



Indicadores de ejecución

	Previsión	2020	% ejecución
Personas informadas sobre recursos de empleo (*)	95.000	15.140	15,94%
Visitas a la página WEB de la AE		1.900.000	
Personas atendidas en el servicio de empleo	35.000	45.445	129,84%
Mujeres atendidas en el servicio de empleo	56%	62%	110,71%
Personas participantes en programas de orientación	21.000	30.479	145,14%
Mujeres usuarias de servicios de orientación	56%	67%	119,64%
Personas formadas en competencias de acceso al empleo	1.500	1.009	67,27%
Mujeres formadas en competencias de acceso al empleo	56%	68%	121,43%
Seminarios Viajes de acceso al empleo	75	109	145,33%
Personas asesoradas en autoempleo	1.800	758	42,11%
Mujeres asesoradas en autoempleo	56%	55%	98,21%
Macroeventos	4	7	175,00%
Jornadas	3	26	866,67%
Participantes en jornadas y macroeventos	2.500	9.536	381,44%

* Este indicador recoge las informaciones presenciales de las Agencias de Zona que quedaron suspendidas desde el mes de marzo, siendo sustituidas por el refuerzo de la información y contenidos a través de la WEB que han supuesto un incremento de un 40% de las visitas con respecto al año anterior.

A lo largo del ejercicio, se ha adaptado la estrategia de actuación del modelo de posiciones y competencias al entorno y circunstancias generadas por el COVID-19, para continuar actuando como una plataforma entre las necesidades de las empresas y las capacidades y habilidades de

las personas en búsqueda de empleo o mejora de empleo, aportándoles herramientas para la adquisición o refuerzo de competencias.

Como se ha indicado, tanto la orientación laboral como los distintos programas de empleo se



han extendido al canal telefónico, lo que ha posibilitado que el número total de personas atendidas a lo largo del ejercicio supere las 45.000 y que el número de personas que han participado en programas de orientación laboral tutorizados ascienda a más de 30.000, lo que supone un incremento de un 29% y un 45% sobre los objetivos inicialmente previstos, respectivamente.

En cuanto al indicador de información sobre recursos de empleo y el descenso en el objetivo fijado para 2020, es preciso aclarar que este indicador recoge las solicitudes de información que se hacen presencialmente en las Agencias de Zona, servicio que solo fue posible prestar hasta el mes de marzo. Esta reducción se ha visto compensada con el impulso dado a la actividad *online*, destacando el importante incremento de visitas a nuestra web, más de un 40% habiendo pasado de un millón trescientas mil a casi dos millones (1.9MM) de 2019 a 2020.

La suspensión de la actividad presencial dictada por las autoridades sanitarias afectó igualmente al desarrollo de seminarios de competencias de acceso al empleo y por tanto al número de personas formadas. La transformación de dichos seminarios con una metodología *online* se ha visto afectada negativamente por la brecha digital de las personas a quienes se venía destinando estos seminarios, afectando a su seguimiento.

Diagnóstico, orientación laboral y entrenamiento de competencias de acceso al empleo

La identificación del talento como motor que genera el acceso al empleo y el desarrollo de las carreras profesionales pasa necesariamente por un proceso de orientación laboral en el que han participado 30.479 personas del total de 45.445 personas que han sido atendidas por nuestros servicios de empleo.

Mediante una intervención personalizada es posible llegar a un diagnóstico de empleabilidad y ocupabilidad que permite determinar un itinerario personalizado de acceso o mejora del empleo de cada persona.

Así, cada itinerario tiene los hitos apropiados para cada persona y se aborda con la tutorización adecuada, desde el acercamiento a la información, facilitada a más de 15.140 personas de forma directa, hasta el posicionamiento como candidatura.

La oferta de recursos propios y ajenos adecuados a cada diagnóstico personal, que van desde la superación de barreras y condicionantes a la adquisición y refuerzo de competencias, conforman los hitos del itinerario a tutorizar.

El sistema de competencias sigue siendo el eje básico del servicio de orientación de la Agencia y nuestro diccionario, un elemento clave del mismo, al que se unen la detección de barreras y condicionantes y la segmentación por rutas.

Disponer de un diagnóstico adecuado lleva aparejada la oferta de un recurso adecuado para, superadas las barreras y los condicionantes, reforzar o adquirir competencias, clave, técnicas, transversales o de acceso al empleo. Durante 2020 se han realizado 109 seminarios y 1.009 personas han sido formadas en competencias de acceso al empleo. Cabe destacar el afianzamiento y desarrollo de los seminarios de competencias de acceso al empleo y transversales *online*- tutorizados del Viaje Web y Emplea + a raíz de la crisis COVID-19

Viaje al Empleo *online* tutorizado AE 2020

El “Viaje al Empleo *online* tutorizado” es una plataforma *online* de orientación profesional de la Agencia para el Empleo de Madrid, con contenidos actualizados periódicamente a los requisitos del mercado laboral donde la ciudadanía previa evaluación de su potencial de empleabilidad y ocupabilidad, participa en actividades *online* y desarrolla 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 el desarrollo de 5 itinerarios posibles que se pueden realizar en diferentes momentos en función de las necesidades de las y los participantes. En estos itinerarios se trabaja 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.
- Competencias transversales.

Este itinerario permite navegar dentro de una plataforma *online* de orientación profesional, donde el/la 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 *online* 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/la ciudadano/a tiene todas las herramientas necesarias para mejorar su incorporación al mercado laboral.

Han participado en el recurso 547 personas (142 hombres y 405 mujeres) y se han realizado 602 itinerarios.

405

MUJERES

142

HOMBRES

Emplea+

En el marco de la iniciativa *Juntos por el Empleo de los más vulnerables* y del convenio de colaboración firmado con la Fundación Accenture, la Agencia para el Empleo pone en marcha el recurso Emplea+ como plataforma de diagnóstico, orientación y formación *online* para el desarrollo de competencias digitales y transversales de acceso al empleo.

Las personas interesadas pueden solicitar su inscripción a través de la página web de la AE.

Se trata de una formación *online* tutorizada por personal técnico especialista de empleo de la AE que guía y acompaña a las personas participantes en la realización de los itinerarios, basados en el modelo de competencias demandadas por el mercado de trabajo según las distintas ocupaciones.

La formación se realiza a través de 4 itinerarios integrados por píldoras formativas con distinto nivel de desarrollo, certificadas tras su realización.

Entre otras competencias se trabajan las siguientes:

- Competencias digitales: gestión de la información, comunicación, creación y seguridad digital, creación de contenidos y resolución de problemas.
- Competencias básicas y transversales: autoconfianza, autocontrol, comunicación, confianza en sí mismo/a, razonamiento matemático, flexibilidad, trabajo en equipo, orientación a la clientela, calidad del trabajo, iniciativa y toma de decisiones, tolerancia a la frustración, organización del trabajo, orientación al logro, análisis y resolución de problemas, creatividad e innovación, gestión de personas.

En el año 2020, desde el inicio de la actividad en el mes de abril, 523 personas han participado en la formación *online* tutorizada de Emplea+ con 425 mujeres (81%).

Otros proyectos llevados a cabo con la colaboración de otras entidades y con una especificidad definida por la desigualdad, la territorialidad, la brecha digital o la vulnerabilidad de los colectivos destinatarios son:

523

PERSONAS

81%

MUJERES

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.

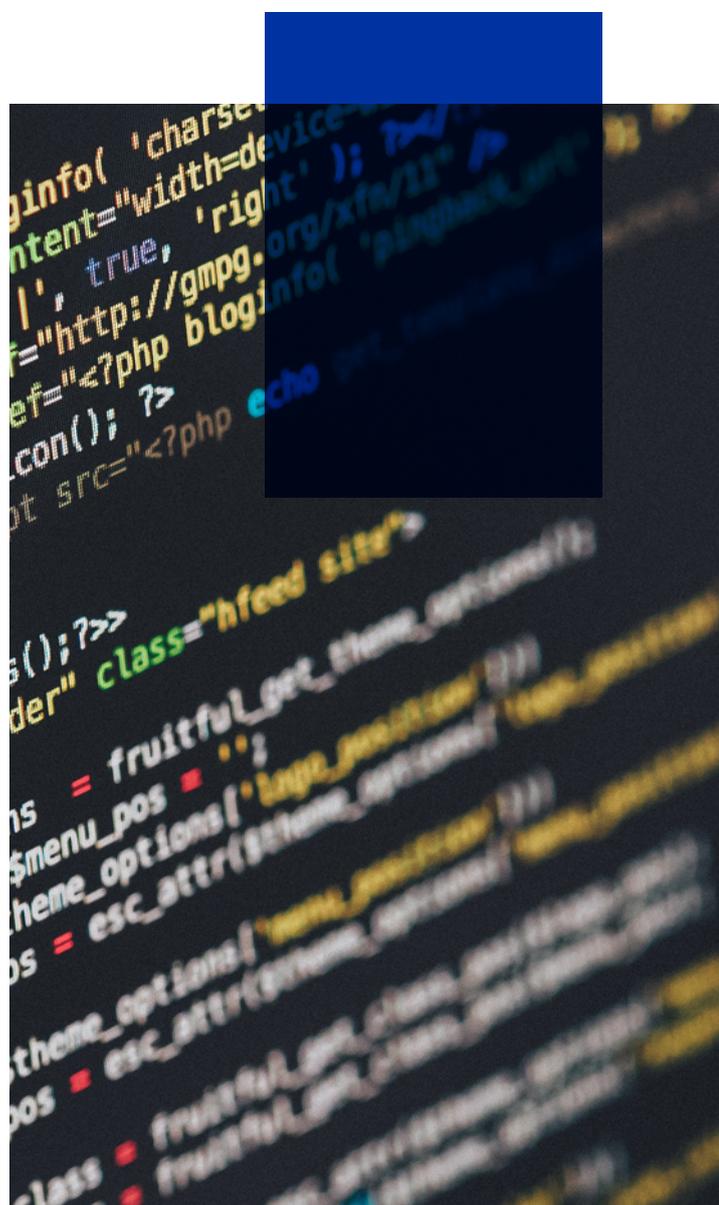
Se desarrollan a través de un programa de trabajo que incluye el coaching, el desarrollo de competencias transversales, estrategias de búsqueda de empleo activas, creación de redes y contactos profesionales, desarrollo de inteligencia emocional, trabajo de instrumentos para la empleabilidad, fomento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

En el año 2020, además de las tradicionales Lanzaderas de Empleo, entendidas como un único programa de cinco meses de intervención directa con 20 personas en desempleo, se ha iniciado una versión más especializada de estas Lanzaderas que avanza hacia lo digital, llamadas Lanzaderas Conecta Empleo (LCE), como respuesta a un nuevo mercado laboral global, cambiante y tecnológico, que evoluciona rápidamente y que demanda la transformación digital de todas las profesiones.

Las Lanzaderas Conecta Empleo ofrecen una orientación laboral renovada, con más componentes digitales, ofreciendo una respuesta más completa y actualizada para el paradigma actual, que supone un salto cualitativo en los programas de mejora de la empleabilidad dando una respuesta más inclusiva e indivi-

dualizada, ajustada a cada colectivo, en función de los conocimientos y las habilidades digitales de cada persona.

Durante el año 2020, la Agencia para el Empleo de Madrid, ha colaborado junto con la Fundación Santa María La Real, en el desarrollo de 2 Lanzaderas de Empleo y 2 Lanzaderas Conecta Empleo.



Lanzadera	Participantes	Mujeres	Hombres	Destinatarios	Fecha
Lanzadera de Conecta Empleo Villaverde	20	16	4	Personas desempleadas entre 18 y 60 años	Abril/agosto 2020
Lanzadera de Empleo Mujer Villaverde	23	23		Mujeres desempleadas entre 18 y 60 años	Junio/noviembre 2020
Lanzadera de Empleo Senior Villaverde	21	9	12	Personas desempleadas entre 45 y 59 años	Junio/noviembre 2020
Lanzadera Conecta Empleo Usera	30	24	6	Personas desempleadas entre 18 y 60 de años	Noviembre 2020/ abril 2021

Proyecto Programa de Aceleración Laboral y Ruptura de Brecha Digital

En colaboración con entidad especializada, se ha puesto en marcha el Programa de Aceleración Laboral y Ruptura de Brecha Digital, programa de 3,5 meses de duración, diseñado con el objetivo de facilitar a 20 personas desempleadas en riesgo de exclusión social del distrito de Tetuán, su acceso al mercado laboral y reducir su brecha digital lo antes posible.

El proyecto tiene los siguientes objetivos:

- Proporcionar un acompañamiento laboral flexible, personalizado y holístico.
- Aportar las herramientas, conocimientos y asistencia técnica que reducirá la brecha digital.
- Garantizar la intermediación laboral entre empresas y personas participantes en la búsqueda activa de empleo.

En la fase de lanzamiento en los últimos meses del año 2020, se remitió desde la Agencia para el Empleo una relación de 78 personas interesadas en el proyecto y que cumplían el perfil requerido, para que la entidad contactara con ellas y seleccionara las 20 personas que finalmente formaron parte del proyecto.

A partir de ese momento comenzaron las sesiones individuales y grupales con las personas seleccionadas con la siguiente metodología:

- Acompañamiento a distancia personalizado, flexible, integral e intensivo.



- Actividades de carácter grupal que refuerzan habilidades y competencias,
- Utilización de la TIC's como canal de comunicación, video CV, video entrevistas, microcápsulas formativas, webinars...
- Intermediación con conocimiento del mercado laboral, captación de ofertas acordes, preselección por competencias.

Las fases de desarrollo y evaluación del Proyecto continuarán en el año 2021.

Proyecto mentoring con Cruz Roja

En colaboración con Cruz Roja, dentro de su Plan RESPONDE frente a la COVID-19, se ha llevado a cabo de manera conjunta un proyecto corporativo de orientación profesional cuya finalidad es adaptar, mejorar y favorecer la empleabilidad de 50 personas sin trabajo de la capital durante un periodo de tres meses.

El proyecto se plantea los siguientes objetivos de intervención:

- Mejorar la empleabilidad de las personas participantes.
- Activar y motivar para la búsqueda activa de empleo y/o mejora de la formación.
- Orientarles en la búsqueda de empleo facilitando el conocimiento del sector de interés, competencias necesarias para el desarrollo de la profesión, posibilidades y requerimientos para la promoción profesional.
- Impulsar las habilidades técnicas para el uso de herramientas concretas que faciliten la comunicación virtual, el posicionamiento en redes sociales para el empleo (concretamente en LinkedIn) y la práctica de la entrevista telefónica/virtual.

Para proporcionar esta orientación, el proyecto cuenta con voluntariado de carácter corporativo de empresas colaboradoras pertenecientes a sectores especialmente activos para la pandemia como logística, sanitarios, cuidados y comercios esenciales. Así, estos voluntarios y voluntarias han trabajado con las personas desempleadas en el uso de plataformas para realizar videoconferencias, uso de LinkedIn como herramienta para el posicionamiento en redes sociales para la búsqueda de empleo y entrenamiento en entrevistas y video entrevistas.



El programa cuenta con los siguientes tipos de mentoring:

- Sectorial: Dirigido a participantes con necesidad de definir o redirigir su objetivo profesional; marca personal, técnicas de búsqueda de empleo por internet, elaboración de un plan de formación.
- Instrumental: Destinado a participantes que desean mejorar su manejo de herramientas digitales para la búsqueda empleo: LinkedIn, video entrevista y plataformas de comunicación (Teams, Zoom, etc....)

Personas participantes

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Personas derivadas	85	17	68
Personas mentorizadas	50	8	42
Personas que renuncian	11	1	10
Personas pendiente datos	14	3	11
Personas sin respuesta inicial	7	3	4
Personas sin perfil	3	2	1

Del total de personas mentorizadas, un 20% han sido hombres y un 80% mujeres, y la edad media de los participantes es de 37,6 años de edad.

El promedio de horas de atención que han recibido los participantes ha sido de 4.4 horas por participante. En este sentido y según la planificación temporal del proyecto la proporción de tiempo de atención ha sido el adecuado para tratar los temas convenidos.

20%
HOMBRES

80%
MUJERES

37,6
EDAD MEDIA

Proyecto Vives Emplea

En colaboración con la Fundación Acción contra el Hambre se ha desarrollado de septiembre a diciembre 2020 el Programa Vives Emplea: Itinerarios de Equipos de Inclusión 2020 dirigido a mejorar la empleabilidad y la inserción laboral de las personas en riesgo de exclusión social, preferentemente de los distritos de Carabanchel, Villaverde, Usera, Latina, Puente y Villa de Vallecas, Vicálvaro, Moratalaz y San Blas-Canillejas.

Desde la AE se ha participado activamente en la difusión del proyecto a través de redes sociales, sms informativos a usuarios/as de la AE, etc. para el reclutamiento de las personas participantes.

Debido a la COVID-19, el programa se ha realizado en modalidad virtual.

El equipo de participantes ha estado compuesto por 25 personas desempleadas (18 mujeres (72%) y 7 hombres (28%)) que, guiadas por una técnica de inclusión laboral, monitora del grupo, han trabajado para mejorar sus competencias y aumentar sus opciones de encontrar un empleo.

Los objetivos del programa son:

- Fomentar el desarrollo personal de las personas participantes, fortaleciendo su autodescubrimiento, la autoestima y automotivación, definiendo sus objetivos y movilizándose para conseguirlos.
- Aumentar el nivel de empleabilidad de las personas participantes, partiendo de sus capacidades actuales y potenciales para la búsqueda de empleo.
- Promover la generación de redes y sinergias mediante la puesta en valor de las capacidades y talentos de las personas participantes y el fomento de la cooperación para facilitar procesos de cambio en el entorno.
- Movilizar los recursos y herramientas disponibles en el entorno, tanto de las personas, como de las empresas e instituciones públicas como privadas, en aras de favorecer la igualdad de oportunidades de los colectivos en situación de riesgo de exclusión social.
- Fomentar el apoyo del tejido empresarial mediante los contactos con las empresas.

El programa se ha desarrollado con una metodología adaptada al entorno digital a través de herramientas como Zoom, Teams, etc. mediante:

- Sesiones grupales
- Sesiones individuales
- Talleres externos, impartidos por una persona experta o empresa sobre una temática concreta
- Asistencia a Eventos y Ferias de Empleo que han tenido lugar durante el desarrollo del Programa (Semillas 3.0, Feria



de Empleo CAM, Feria Digital, VII Foro Empleo y Emprendimiento inclusivo)

- Formación *online* especializada ofrecida de manera gratuita a las personas participantes del proyecto para reforzar y mejorar su perfil profesional de cara a aumentar su empleabilidad
- Contacto con empresas e intermediación laboral
- Ayudas a la conectividad

A la finalización del programa las personas participantes cumplieron un cuestionario de satisfacción, siendo la valoración global del programa de 4,6 en escala de valoración de 1 a 5.

Servicio de acompañamiento a mujeres para la preparación de entrevistas de trabajo

En colaboración con la Fundación Quiero Trabajo, en el año 2020 se ha continuado con el servicio de acompañamiento a mujeres para la preparación de entrevistas de trabajo mediante entrevista personal con un experto en gestión de recursos humanos y consejos de estilismo por parte de personal especializado de la Fundación.

El proyecto global va dirigido a 75 mujeres derivadas por las Agencias de Zona de la Agencia para el Empleo de Madrid en aquellos casos en que las usuarias tengan concertada una cita para realizar una entrevista de trabajo, con el objetivo de garantizar un mayor porcentaje de inserción laboral de las mismas.

Para ello, en el año 2020 se ha derivado a 61 mujeres, de las que 53 han recibido asesoramiento individualizado para la entrevista de trabajo. En las sesiones se han trabajado

aquellos comportamientos, aptitudes y actitudes necesarias para favorecer la obtención del puesto de trabajo.

Además de las sesiones individuales de preparación de la entrevista, a las mujeres se les presta asesoramiento en imagen personal con el fin de que esta sea adecuada a la entrevista de trabajo. Asimismo, en los casos que las participantes lo pueden requerir, se les proporciona la ropa apropiada para acudir a dicha entrevista.

Por otro lado, el 2 de octubre 2020 la Agencia para el Empleo ha participado junto con la Fundación Quiero Trabajo y la Fundación Telefónica en la realización de una Jornada *online* de Orientación laboral dirigida a 20 mujeres desempleadas derivadas desde la AE.

A lo largo de la jornada, se establecieron espacios grupales y espacios individuales en los que el equipo de personas voluntarias de Telefónica realizaron una intervención individual con cada una de las mujeres, revisando sus *currículum vitae* y asesorándoles en lo que esperan ver las empresas en los perfiles y en las entrevistas de trabajo de los procesos de selección.

Previo al inicio de la actividad, técnicas de empleo de la AE mantuvieron un encuentro de coordinación e intercambio de información con el equipo de voluntarios y voluntarias de Telefónica.



Indicadores de ejecución

	Previsión	2020	% ejecución
Cursos de formación para el empleo	192	288	150,00%
Solicitudes de becas	1.200	1.042	86,83%
Concesión de becas	1.020	665	65,20%
Satisfacción media de participantes en cursos de formación para el empleo	7	9	128,57%
% de plazas de cursos de formación para el empleo ocupadas por mujeres	56%	63%	112,50%
Empresas con convenios de prácticas no laborales firmados	40	35	87,50%
Acciones formativas destinadas a formar a mujeres en sectores con infrarrepresentación	2	2	100,00%
Participantes en cursos en perspectiva de diversidad	1.200	2.177	181,42%

Programa de formación ocupacional 2020

La programación formativa de la Agencia para el Empleo para el año 2020 se diseñó teniendo en cuenta las necesidades del mercado laboral, presentando especial atención a aquellas profesiones más demandadas y a los sectores de actividad que cuentan con mayor índice de contratación.

Este escenario inicial no preveía las consecuencias de la crisis sanitaria, ni el fuerte impacto provocado por la pandemia tanto en la economía como en la creación de empleo y, por supuesto, en la manera de abordar la estrategia de formación y la actividad de los centros de formación.

Para dar respuesta a todo ello, la Agencia para el Empleo adaptó su estrategia de formación teniendo en cuenta las dificultades derivadas de posibles nuevas crisis sanitarias o rebrotes. Asimismo, se ha realizado una adaptación de los servicios que se venían prestando, para continuar ayudando, de manera efectiva, a las personas desempleadas de la ciudad de Madrid para que encontrasen su espacio en el mercado laboral. Un mercado laboral que ha cambiado de forma rápida y que demanda mayor número de personas con conocimientos en sectores muy concretos. Para ello ha sido necesario incorporar modificaciones a la programación inicialmente aprobada y que consistieron en la ampliación del número de ediciones de algunos cursos y la inclusión de cursos nuevos, no previstos inicialmente.

En consecuencia, se hizo la adaptación de los contenidos de los cursos a una metodología que permitiera ser impartidos tanto en la modalidad Presencial/Aula Virtual como en la de teleformación o formación *online* como un recurso más que facilitara a las personas el aprendizaje, así como contribuir a la conciliación de la vida personal y familiar.

La puesta en marcha de cursos en aula virtual ha supuesto un cambio de 180 grados en la manera de hacer de la Agencia para el Empleo, incorporando sesiones tutoriales para docentes y alumnado previas al inicio de los cursos; armonizado tanto la administración como la gestión de las acciones formativas. Cabe señalar los siguientes hitos:

- Creación y desarrollo de procedimientos *online* para poder continuar con la formación programada minimizando la presencia del alumnado en los centros
- Implantación de un nuevo sistema de selección y formación tanto de los docentes y técnicos/as de empleo participantes en las distintas fases del curso como del alumnado en la plataforma.
- Realización de control y seguimiento también a distancia.
- Automatización del proceso de creación de las fichas de contratación para que cumplan los requisitos de la Intervención del Área y estén armonizadas.
- Valoración de distintas opciones ofrecidas por empresas en la búsqueda de la base de datos que integre toda la formación que se genera en los procesos de selección y que permita una conexión ágil tanto con Empleo, como con los usuarios y usuarias a nivel de conectividad y de importación.



En la actualidad, se desarrollan programas formativos en 3 modalidades:

- Modalidad presencial
- Modalidad presencial o mediante uso mediante uso de aula virtual: La Orden de 6 de junio de 2020, del Consejero de Economía, Empleo y Competitividad, por la que se modifica la Orden del mismo Consejero de 17 de abril de 2020, por la que se establecen medidas extraordinarias para hacer frente al impacto del COVID-19 en materia de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, define como aula virtual al entorno de aprendizaje donde el tutor/a formador/a y alumnado interactúan, de forma concurrente y en tiempo real, a través de un sistema de comunicación telemático de carácter síncrono, que permita llevar a cabo un proceso de intercambio de conocimientos a fin de posibilitar un aprendizaje de las personas que participan en el aula.

Por ello las acciones formativas incluidas en la programación anual de la AE podrán desarrollarse de forma presencial o a través de aula virtual teniendo, en ambos casos, la consideración de formación presencial.

- Modalidad no presencial: Tiene la consideración de formación no presencial, la formación impartida en las modalidades de teleformación y mixta.

El Plan de Actuación para 2020 determinaba entre sus objetivos la realización de 192 cursos de formación que ofreciesen 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/as de la Agencia y a los grupos con mayor dificultad de inserción laboral y promoviendo el desarrollo de programas favorecedores de la igualdad entre los hombres y las mujeres, desarrollar un seguimiento y una evaluación continua del aprendizaje alcanzado por el alumnado y del cumplimiento de los objetivos programados.

Las diferentes normas dictadas por la Comunidad de Madrid, desde el 10 de marzo, así como la entrada en vigor del estado de alarma como medidas para hacer frente la expansión del coronavirus hizo que toda la actividad formativa presencial se tuviera que suspender desde el día 11 de marzo, fecha de entrada en vigor de la Orden de la Consejería de Sanidad.

150%

CUMPLIMIENTO
OBJETIVOS

288

ACCIONES
FORMATIVAS

No obstante, y a pesar de las circunstancias, durante el año 2020, se incrementó en un 150% el cumplimiento de objetivos, con la impartición de 288 acciones formativas distribuidas del siguiente modo:

- 79 acciones formativas en la modalidad de presencial/ aula virtual. Se han ofertado 1185 plazas.
- 209 acciones formativas *online* y 2000 plazas ofertadas

Lograr resultados, en un año de incertidumbre, ha sido un reto para toda la Agencia. Se han adaptado procedimientos, superado barreras, y optimizando los recursos formativos de la AE para atender a la población vulnerable, tratando de minimizar el impacto sobre la oferta formativa.

La transformación digital de la formación se ha articulado en torno a un nuevo modelo que gira alrededor de un proyecto pionero al que la Agencia para el Empleo se incorporó a finales del año 2019, el Proyecto IMAGINE ACADEMY.

IMAGINE ACADEMY es una iniciativa avalada por Microsoft que validaba a la Agencia para el Empleo como:

- Centro de Formación Oficial de Microsoft. Impartiendo la formación oficial de Microsoft en las diferentes herramientas de Microsoft Office
- Centro Certificador Oficial MOS (Microsoft Office Specialist)
- Acceso a plataforma de formación JASPERACTIVE y su repositorio de cursos de formación

Madrid ha sido uno de los primeros Ayuntamientos en formar parte del proyecto cuando en el mes de marzo la actividad formativa presencial se suspendió y permitió continuar ofreciendo nuevos cursos certificados, aportando un valor añadido a la oferta formativa.

La transformación digital de la formación nos ha permitido alcanzar los objetivos fijados en el Plan de Actuación 2020. Tanto en lo referente al objetivo de incrementar las acciones formativas en el área de tecnología e innovación, así como en lo referente a las competencias digitales que ayuden a reducir la brecha digital y faciliten el acceso a los nuevos perfiles que exigen conocimientos técnicos.

En este sentido cabe destacar el importante número de inscripciones en los cursos *online*:

- 1.000 plazas en cursos de formación acreditados por Microsoft, recibiendo 5.000 inscripciones recibidas en los primeros quince días de su publicación
- 1.000 plazas en cursos de familias profesionales en la modalidad de teleformación, recibiendo 3.000 inscripciones entre 30 de mayo al 30 junio

En el mes de junio, coincidiendo con el levantamiento del confinamiento domiciliario, la Agencia para el Empleo incorporó a su cartera de servicios cursos mediante aula virtual y la *suite* educativa de Office 365, mediante la cual la Agencia dispone de un dominio propio en la plataforma tecnológica aplicada a la educación Microsoft Office 365. Esta innovadora herramienta ha permitido dar cumplimiento de uno de los compromisos alcanzados en los Acuerdos de la Villa para digitalizar los cursos de formación.

La nueva plataforma de aprendizaje ha permitido que 1.138 personas reciban y participen en acciones formativas, jornadas y tutoriales superando las 259.000 horas de conexión.

En total, durante el año 2020 la Agencia para el Empleo ha publicado una programación de 519 cursos (288 se impartieron en 2020, el resto, 231, se han publicado en 2020 y se desarrollarán a lo largo del 2021).

La implantación y oferta de cursos de formación mediante aula virtual reduce tanto los desplazamientos como los contactos sociales minimizando el impacto de posibles brotes y favorece la conciliación personal y familiar con el aprendizaje.

Los sectores sobre los que la Agencia para el Empleo ha diseñado esta oferta formativa están relacionados con la atención a las personas en los servicios sociosanitarios y a la comunidad, el área de Administración y gestión, Informática, Comercio y marketing, Idiomas, Imagen personal, Hostelería y turismo.

La valoración media de las acciones formativas se sitúa en 9,3 puntos sobre 10, lo que ha supuesto un importante incremento respecto al indicador estimado para el ejercicio 2020, constatando que la formación online goza de una buena percepción por parte del alumnado.

519

CURSOS

9,3

VALORACIÓN

sobre 10

Espacios acreditados

Durante el año 2020, se han incorporado las siguientes nuevas áreas profesionales de certificados de profesionalidad, por centros:

- Centro de Formación Vallecas Villa:
 - AGAX0208: “Actividades auxiliares de agricultura”
- Mercado de San Cristóbal:
 - COMT0112: “Actividades de gestión del pequeño comercio”
 - COMT0211: “Actividades auxiliares de comercio”
 - COMV0108: “Actividades de venta”

Igualmente, se han iniciado las gestiones oportunas para la acreditación de especialidades en el Centro Integrado de Servicios Sociales Santiago Apóstol ubicado en el distrito de Hortaleza, y en el Centro Cultural Úrculo en el distrito de Tetuán, que serán efectivos en 2021.

La Agencia para el Empleo cuenta con los siguientes espacios para la impartición de formación:



Especialización centros de formación propios

Los Cármenes	<ul style="list-style-type: none"> Comercio y marketing Servicios socioculturales y a la Comunidad Administración y gestión Imagen y sonido
Usera	<ul style="list-style-type: none"> Oficios manuales cualificados Servicios socioculturales y a la Comunidad
Vallecas	<ul style="list-style-type: none"> Servicios socioculturales y a la Comunidad Imagen personal Administración y gestión Hostelería y turismo Transversales
Barajas	<ul style="list-style-type: none"> Idiomas Comunicación y radio Tecnología y competencias digitales
Vivero Villa Vallecas	<ul style="list-style-type: none"> Jardinería Agricultura

Especialización centros de formación cedidos

Jerte	<ul style="list-style-type: none"> Hostelería y turismo
Vicálvaro CC Madroño	<ul style="list-style-type: none"> Imagen personal Hostelería y turismo
C. Fuente el Berro	<ul style="list-style-type: none"> Hostelería
Mercado de San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> Hostelería
CFE Villaverde	<ul style="list-style-type: none"> Hostelería

Si bien, es de gran importancia la impartición de Certificados de Profesionalidad, no podemos olvidar que el perfil del usuario/a al que nos dirigimos, en muchas ocasiones, no dispone de las competencias básicas para incorporarse a un CdP, por ello es preciso desarrollar cursos específicos con el fin de responder a las necesidades de los colectivos con mayores dificultades de inserción laboral.

En otro orden de cosas, duante este periodo, la Agencia ha accedido a las siguientes convocatorias de subvenciones de la Comunidad de Madrid para la financiación de 111 ediciones de cursos para el empleo a realizar por entidades locales:

- 11 ediciones de cursos, al amparo de la Orden de 5 de agosto de 2020, de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, por la que se convocaron subvenciones para la financiación de acciones de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral dirigidas a jóvenes inscritos como beneficiarios y beneficiarias en el Fichero Nacional de Garantía Juvenil, a realizar por entidades locales para el año 2020.
- 100 ediciones de cursos, al amparo de la Orden de 31 de agosto de 2020, de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, por la que se convocaron subvenciones para la financiación de acciones de formación, dirigidas prioritariamente a trabajadores/as desempleados, dentro del Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, a realizar por Entidades Locales, para el año 2020.

Por otro lado, cabe destacar la realización del curso de “Coctelería y Bartender” en colaboración con Diageo, Cámara de Comercio y Fundación Tomillo mediante un convenio específico, con un alto índice de inserción laboral. Se ha continuado colaborando con empresas y asociaciones de diferentes sectores en el desarrollo de programas formativos específicos, como por ejemplo AFEC o PARCESA.



Planes de Barrio

En materia de formación los y las participantes en el proyecto de Plan de Empleo de Barrio se han llevado a cabo las siguientes acciones de formación:

- Actividades auxiliares de comercio
- Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales
- Itinerario de Logística auxiliar de almacén
- Itinerario de Atención a personas que padecen Alzheimer
- Manipulación de cargas con carretillas elevadoras (5 ediciones)
- Limpieza y desinfección preventivas
- Monitor/a de patio y comedor y limpieza de centros educativos

Prácticas no laborales

Los certificados de profesionalidad están compuestos por módulos teóricos y de prácticas no laborales.

Conscientes de las dificultades que se han generado en 2020 para que las empresas acepten acoger al alumnado en prácticas, debido a la crisis sanitaria, la Comunidad de Madrid publicó la Orden EFP/748/2020 de 29 de julio, por la que se adoptan medidas excepcionales para la flexibilización de la impartición de los CdP y sustituir el módulo de prácticas en centros de trabajo por la realización de un proyecto vinculado a las actividades que, en el marco del citado módulo, debían de desarrollarse en el entorno laboral realizando el módulo de prácticas en el propio centro de formación.

De enero a diciembre de 2020, se han ejecutado un total de 28 módulos de prácticas no laborales, habiéndose acogido a este modelo de flexibilización 5 módulos de prácticas, 3 de ellos realizados en el propio centro de formación, y 2 mediante proyecto vinculado.



De las 338 personas que finalizaron los módulos de formación teórica con calificación de apto en los 28 certificados de profesionalidad, 218 finalizaron sus prácticas no laborales. El número de horas de prácticas impartidas al alumnado fue de 19.240 horas y el promedio por participante de 88 horas. De ellos, el 61% de las personas que finalizaron sus prácticas no laborales, son mujeres.

A pesar de las circunstancias derivadas de la pandemia y de la suspensión de la actividad presencial en los centros de formación y, por tanto, imposibilidad de hacer las prácticas no laborales en centros de trabajo, se han suscrito 35 convenios con 17 empresas.

35
CONVENIOS

17
EMPRESAS

Convenios firmados con empresas en 2020:

FAMILIA FORMATIVA: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	7
Gestión integrada de recursos humanos	4
Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	2
Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos	1
FAMILIA IMAGEN Y SONIDO	2
Producción fotográfica	2
FAMILIA PROFESIONAL: HOSTELERÍA Y TURISMO	5
Operaciones básicas de cocina	2
Operaciones básicas de restaurante y bar	3
FAMILIA PROFESIONAL: INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO	5
Montaje y mantenimiento de instalaciones de climatización, ventilación-extracción	2
Operaciones de fontanería y calefacción-climatización doméstica	3
FAMILIA PROFESIONAL: SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD	16
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	2
Atención sociosanitaria a personas en el domicilio	2
Docencia de la formación profesional para el empleo	8
Gestión de llamadas de teleasistencia	2
Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales	1
Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios	1
Total general	35

Ayudas al estudio

Durante el ejercicio 2020, el alumnado de los cursos de la programación de la Agencia para el Empleo ha presentado 1.042 solicitudes de ayudas y se han concedido 665.

En este periodo de tiempo, ha coincidido la gestión de 2 convocatorias, una para cursos en le modalidad presencial y, por primera vez, una **nueva convocatoria plurianual** de ayudas al estudio para la oferta formativa en modalidad no presencial.

Además, y derivado de los compromisos de calidad y atención al usuario, se ha puesto a disposición de los y las participantes una Oficina Presencial de asistencia al solicitante de becas coincidente con los periodos de solicitud de las mismas.

En la misma se ha informado de la convocatoria, se ha facilitado la tramitación de las solicitudes y se han resuelto las dudas, minimizando así los posibles errores que impidiesen la obtención de las ayudas.

665

AYUDAS
CONCEDIDAS

A construction worker is painting a brick wall with a spray can. The worker is wearing a grey t-shirt and blue pants. A ladder is leaning against the wall, and a blue tarp is covering the ground. The background shows a brick wall with a red and white pattern. The text "OPORTUNIDAD 05" is overlaid on the image in white on a blue background.

OPORTUNIDAD 05



Indicadores de ejecución

	Previsión	2020	% ejecución
Inserción laboral de la ciudadanía que participa en el programa	40%	50%	125,00%
Ofertas captadas	1.500	1.002	66,80%
Puestos ofertados captados	4.500	4.196	93,24%
Personas enviadas a procesos	11.500	10.768	93,63%
Mujeres candidatas enviadas a procesos	56%	60%	107,14%
Contactos con empresas	1.200	2.845	237,08%

Agencia de Colocación autorizada

El escenario sobre el que se realizó la previsión de objetivos e indicadores se ha visto fuertemente modificado. La actual situación de pandemia ha afectado de manera severa a la economía y al empleo y, como consecuencia de ello, a una paralización de las ofertas de trabajo y de las personas enviadas a los procesos de selección por parte de las empresas.

En este sentido, ha sido destacable la participación de los servicios especializados de la Agencia procesos de intermediación de carácter urgente en el ámbito sociosanitario, así como la participación en procesos para la cobertura de puestos surgidos en la administración pública con motivo de la pandemia.

Por otra parte, se ha producido un incremento sustancial en el contacto con empresas para colaborar en procesos y tener un conocimiento directo de la situación de cada sector y las posibles necesidades y oportunidades de colaboración con la Agencia para el Empleo. Así el número de contactos con empresas se ha incrementado en un 231%, lo que ha permitido que el número de puestos captados sea prácticamente similar al año anterior.

También se ha producido un incremento en la inserción de las personas que participan en alguna actuación de la Agencia para el Empleo en algo más de 10 puntos porcentuales, lo que indica que, aunque hay una reducción de la actividad en general, ésta ha tenido un mayor impacto.

El nuevo paradigma empresarial ha presentado una serie de características que dibujan un contexto que requiere nuevas formas de liderar y trabajar en las empresas y que ha exigido una capacidad de adaptación a este medio por parte también de los trabajadores y trabajadoras. Estas características son:

- **Volatilidad:** velocidad con la que se producen los cambios.
- **Incertidumbre:** incremento de situaciones imprevistas.
- **Complejidad:** de los problemas a resolver.
- **Ambigüedad:** falta de claridad sobre el significado de cualquier hecho, con la consecuente incapacidad para conceptualizar con precisión las posibles amenazas y oportunidades antes de que sea demasiado tarde.

Este paradigma y las circunstancias actuales provocadas por la crisis sanitaria del COVID-19 han obligado a que, desde la Agencia, se pusiera el foco en la transformación de los procesos de trabajo en materia de prospección e intermediación laboral. El trabajo de forma telemática se ha convertido en la prioridad y desde la Agencia para el Empleo se han mantenido las labores de prospección y selección en todo momento, adaptando las visitas comerciales y los procesos de preselección de candidaturas a las nuevas herramientas telemáticas.

Consolidar los servicios de prospección e intermediación

A lo largo del año 2020 se ha mantenido 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 e inserción.

Uno de los principales problemas del mercado laboral español

ha sido la dificultad para encontrar el talento que requieren las empresas en un entorno cada vez más competitivo y cambiante.

En este sentido, desde la Agencia se ha ayudado a las personas a encontrar su carrera profesional óptima, y a las empresas a encontrar el talento que necesitan, posicionándose ésta como un referente en materia de empleo.

Además, la Agencia para el Empleo se ha situado como un servicio que reúne a personas en búsqueda de empleo y empresas, fomentando la interrelación y añadiendo valor con su actuación.

El motor de las empresas son las personas que las forman. Una buena definición de los puestos de trabajo y de los perfiles a seleccionar es la clave para garantizar la estabilidad del talento en las organizaciones.

Además, durante 2020 se ha seguido reforzando la estrategia según la cual el contrato de trabajo ocupa la centralidad de nuestro objetivo. En este sentido todas las actividades desarrolladas han estado 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 calidad del servicio de prospección e intermediación se ha basado en un modelo de conocimiento y *expertise* que ha dado soporte al mismo, y que ha comprendido los siguientes elementos:

- Selección basada en competencias con herramientas avanzadas de diagnóstico individualizado y grupal.
- Seguimiento y desarrollo de competencias.
- Casación inteligente de las ofertas de empleo.
- Integración de los servicios.

En el proceso de colaboración con las empresas se ha puesto el foco en el Ciclo del Talento para dar cumplimiento a sus cuatro fases:

- Encontrar el talento: manejo de la base de datos permanentemente actualizada y red de oficinas distribuidas por la ciudad con presencia en web y redes sociales.
- Desarrollar el talento: formación ad-hoc, permanentemente actualizada con la red propia de centros, aula virtual y formación online.

- Conectar el talento: conocimiento de empresa y cultura, con personal experto en sectores y posiciones, así como selección personalizada para cada empresa.
- Fidelizar el talento: comunicación y seguimiento continuo servicios de alto valor añadido a empresas y personas con la definición de un interlocutor único.

En este periodo, la Agencia para el Empleo ha continuado desarrollando el modelo de diagnóstico e intervención basado en el desarrollo de las competencias de las personas demandantes de empleo. Se ha trabajado en el desarrollo de competencias transversales con el desarrollo del Método de Innovación- “*Design Thinking*” & “*Lego Serious Play*” como herramienta de innovación y optimización del diagnóstico y desarrollo de competencias transversales en los procesos de orientación laboral e intermediación.

Se ha tratado de un proceso basado en la observación, la colaboración, el continuo y rápido aprendizaje, la visualización de ideas, el rápido prototipado de las mismas y la gamificación como vía de introspección. Y algo muy importante, centrado en la persona: se estudia al demandante de empleo, se crea y diseña para ella.

Se han revisado y elaborado los nuevos manuales de procedimiento en prospección e intermediación laboral con grandes empresas. Un conjunto de mapas competenciales y profesiogramas que nos ha permitido utilizar un lenguaje común en los diferentes departamentos de la Agencia para el Empleo, elaboración de cuadros de intervención específicos y objetivos basados en el desarrollo competencial objetivo y observable tanto para el candidato o candidata, como para el personal técnico de empleo y para la empresa.

Especialmente relevante ha sido la especialización por posiciones clave que hemos realizado por Agencias de Zona, lo que ha permitido 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 han comprendido todas aquellas ocupaciones profesionales consideradas como estratégicas por sus características propias, por su encaje con los perfiles de las y los usuarios de la Agencia, así como por el análisis del volumen y la 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 Agencia para el Empleo ha contado en 2020 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.

De esta manera, las circunstancias sobrevenidas por la crisis sanitaria nos llevaron a replantear las especializaciones y a buscar la identificación de sinergias entre diferentes sectores. Se ha realizado una fusión entre las oficinas especializadas de Alimentación Comercio y Restauración. La ausencia de oferta en el sector de restauración y comercio y el aumento de la oferta en alimentación han sido la clave de la especialización a lo largo de este periodo. Ambos sectores han compartido perfiles competenciales lo que permite el trasvase de talento de unos a otros. De este modo, los sectores que se han mantenido con gran potencial durante el año 2020 han sido: el sociosanitario, el mantenimiento y los oficios, la administración pública y la alimentación.

Como consecuencia de ello, algunas actividades económicas han mostrado un importante volumen de actividad, como ha sido el caso del sector sanitario, la industria farmacéutica o la industria alimentaria, por citar algunos ejemplos. Otros, han visto repuntar su contratación en aras de cumplir con el incremento de su demanda, como ha sucedido en el sector de la distribución, el e-commerce, la tecnología o el transporte.



La elevada oferta en las administraciones públicas gestionadas desde nuestro servicio nos obligó a trabajar de forma telemática la preselección de candidaturas siguiendo el modelo de trabajo en intermediación con *Grandes Cuentas*. Este modelo ha implicado la selección por competencias técnicas y trasversales de las candidaturas que ha garantizado la respuesta adecuada a la petición en tiempos, volumen y ajuste de perfil.

Como ejemplo de gestión en intermediación se han tramitado para la empresa Tragsatec tres grandes procesos para las posiciones de Administrativos/as, Tramitadoras/es y Teleoperadoras/es. Se han entrevistado a 2021 personas derivando a los procesos a 1543 de las cuales se han contratado 657 candidaturas (42,5% de las candidaturas derivadas).

Se ha iniciado la colaboración con Función Pública municipal para que ésta pudiera acudir a los servicios de la Agencia para el Empleo a efectos de que se remita una preselección de candidaturas suficiente y en número superior al del personal que se precise y siempre que sea posible.

El futuro en el sector de la alimentación ha obligado a poner el foco en una oficina especializada que ha podido dar una respuesta global a las empresas. Para ello se ha firmado y trabajado en el desarrollo del protocolo de trabajo conjunto entre la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid y Mercamadrid para la apertura de una oficina conjunta en Mercamadrid que ha favorecido la coordinación y la gestión de los servicios de prospección e intermediación públicos en el sectores de alimentación y distribución y empresas auxiliares.

Con esta alianza, se ha pretendido crear un servicio global que aporte valor social y diversidad al conjunto empresarial de los diferentes sectores presentes en Mercamadrid. La oportunidad del proyecto ha permitido aprovechar el conocimiento y la implantación de la Agencia en Mercamadrid con la potente implantación y recursos de la Dirección General en todo el territorio de la Comunidad, facilitando el conocimiento de las ofertas, el reclutamiento de profesionales, la captación de ofertas, la vinculación de acciones formativas a las ofertas y la detección de necesidades formativas.

Desde la unidad específica de intermediación y prospección de discapacidad en el año 2020 y como respuesta a la creciente demanda de necesidades planteadas desde las empresas para personas con diversidad funcional, ha surgido la necesidad de elaborar una guía de discapacidad para empresas. La diversidad se ha mostrado como un valor en alza desde un punto de vista social pero también económico: las empresas que ha contratado a personas con discapacidad constatan los beneficios tangibles e intangibles que les reporta una plantilla diversa.

Siguiendo esta tendencia, algunas empresas han demandado asesoramiento a la Agencia para el Empleo para iniciar procesos de inclusión entre sus profesionales de personas con discapacidad. Esta ha sido la motivación fundamental para la elaboración de la guía.

De forma paralela se ha elaborado la guía de discapacidad para personal técnico. La guía se ha estructurado como un documento que contempla información especializada en diversidad para permitir el desarrollo de la labor del personal técnico de la Agencia para el Empleo.

Esta guía ha facilitado el trabajo de consultoría con las empresas y la atención especializada a las personas. Además, se ha presentado como un documento de análisis de los procesos que intervienen en la gestión de la orientación, intermediación y formación en la Agencia para el Empleo.

Fruto del análisis de dichos procesos ha surgido la necesidad de abordar diferentes retos en la mejora de los procesos de orientación e intermediación con la elaboración del material de valoración de empleabilidad. Además, con los factores de complementarios en candidaturas con diversidad funcional y la documentación de recogida de perfiles en cuanto a demandas de la tarea y las condiciones de trabajo se ha completado un reto muy importante.

Como resultado de la prestación combinada de distintos servicios de empleo por parte de la Agencia para el Empleo de Madrid, se ha logrado que accedan al mercado laboral un porcentaje superior en 10 puntos porcentuales al objetivo marcado para el ejercicio 2020.

Conocimiento de las necesidades de las empresas madrileñas

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

El objetivo principal ha sido conseguir el mayor número de oportunidades para las personas en materia de empleo, formación y prácticas no laborales, favoreciendo la incorporación al mundo laboral y, por tanto, la estabilidad económica y emocional de las mismas.

Para generar y mantener la confianza en las empresas ha sido necesario que desde la Agencia para el Empleo se mantuviera como premisa fundamental la búsqueda de la eficiencia, además de la eficacia para lograr la efectividad. De esta manera, la profesionalización de nuestros procesos y el conocimiento en profundidad del mercado laboral y de las técnicas de orientación y selección más novedosas nos ha acercado y nos ha permitido hablar con un lenguaje común y compartido.

La intermediación laboral desarrollada por la Agencia para el Empleo se ha asentado 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.



Indicadores de ejecución

	Previsión	2020	% ejecución
Planes de Empleo de Barrio			
Personas usuarias captadas por el equipo de dinamización	850	1.069	125,76%
Mujeres usuarias captadas por el equipo de dinamización	56%	66%	117,86%
Personas usuarias que reciben un servicio de empleo (orientación)	600	822	137,00%
Programas de Formación y Empleo dirigidas a colectivos con especiales dificultades de inserción			
Personas contratadas	1.900	2.946	155,05%
Aprobados en Certificados de Profesionalidad	90%	95%	105,56%
Horas de experiencia real de empleo	1.425.000	1.009.596	70,85%
Satisfacción media de los participantes	7	8	114,29%
Programas de Formación y Madrid Labora			
Plazas ofertadas en talleres de formación y empleo (*)	75	365	486,67%
Mujeres contratadas en talleres	56%	58%	103,57%
Horas de práctica profesional de formación y empleo	42.500	160.485	377,61%
Satisfacción media de los participantes	7	9	128,57%

*Actividad desarrollada con fondos FRT e incorporada durante el ejercicio

Programas de Formación y Empleo “Madrid Labora”

Los programas de formación y empleo integran tanto los programas de formación en alternancia con la actividad laboral financiados por la Comunidad de Madrid como los Talleres de Formación y Empleo de financiación municipal.

La participación en estos programas, que han compaginado la formación y la experiencia práctica, se ha complementado con la labor de los técnicos/as de empleo de la Agencia para el Empleo que han dado su servicio de orientación, intermediación y autoempleo, con el fin de ayudar a los desempleados/as contratados/as en estos programas a enfrentarse al mercado laboral y conseguir la finalidad última de los mismos, que es la obtención de un puesto de trabajo.

La población destinataria, de forma prioritaria para estos programas, han sido personas desempleadas de Madrid, pero incidiendo especial-

mente en aquéllas que pertenecieran a grupos con mayor dificultad de inserción laboral o se encontraran en riesgo de exclusión social, así como en los territorios con un mayor desequilibrio territorial en materia de empleo.

Como consecuencia de lo mandatado por los Acuerdos de la Villa citados, la Agencia para el Empleo está implementando un proyecto global de ciudad, denominado “Madrid Labora”, cuya finalidad es ofrecer a las personas desempleadas la oportunidad de participar en programas, que compaginan la formación y la experiencia práctica, además de recibir un servicio de orientación, intermediación y autoempleo, con el fin de dotarles de las competencias necesarias para incorporarse al mercado laboral.

Durante el ejercicio 2020, se gestionaron los siguientes programas:

Programas de Formación en Alternancia para personas desempleadas de larga duración

Programas de REACTIVACIÓN profesional para mayores de 30 años	Programa de reactivación e inserción laboral para personas con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo	Programas de CUALIFICACIÓN profesional para mayores de 30 años
Programas de ACTIVACIÓN profesional para jóvenes	Programa de Formación en Alternancia con la Actividad Laboral, dirigido a prevenir el riesgo de desempleo de larga duración como consecuencia de la pandemia del COVID-19	Programas de CUALIFICACIÓN profesional para jóvenes

Talleres de Formación y Empleo

Talleres con Fondos de Reequilibrio Territorial	Talleres Municipales
---	----------------------

Programas de Formación en Alternancia con la actividad laboral para personas desempleadas de larga duración

La Agencia para el Empleo de Madrid TIENE como principal objetivo gestionar políticas activas de empleo que promuevan la inserción laboral de las personas desempleadas madrileñas. Una de las principales líneas de actuación que se ha llevado a cabo han sido los programas de formación en alternancia con la actividad laboral, subvencionados por la Comunidad de Madrid, que han combinado la formación con la práctica laboral.

Con estos programas se ha perseguido favorecer la empleabilidad de los colectivos especialmente afectados por el desempleo, con mayor dificultad de inserción laboral y, en particular, de la población parada de larga duración o en riesgo de exclusión social.

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. Su ejecución se ha realizado gracias a la labor conjunta de la propia Agencia con todas las áreas de gobierno, juntas municipales y organismos autónomos del ayuntamiento de Madrid, sin cuya colaboración estos programas no podrían realizarse.

La puesta en marcha de estos programas es de gran importancia para la ciudadanía, ya que 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 la persona parada, entrando en una espiral que puede desembocar en exclusión social.

En 2020, la Agencia 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 2020. De esta manera, se ha gestionado el desarrollo y finalización de 4 programas subvencionados de las órdenes 2019/2020, la presentación y puesta en marcha de otros 5 programas de las órdenes 2020/2021, así como la ejecución del Programa de Reactivación e Inserción Laboral.

El último y novedoso programa, en respuesta a la pandemia, ha sido el programa de formación en alternancia con la actividad laboral dirigido a prevenir el riesgo de desempleo de larga duración (ECOV) como consecuencia de la pandemia del COVID-19.

Este programa ha tenido como finalidad fomentar la práctica laboral de las personas desempleadas en la realización de obras y servicios que se han ejecutado por las entidades locales de la Comunidad de Madrid y, preferentemente, en las áreas de actividad económica priorizadas en la convocatoria anual de subvenciones; promover el refuerzo de sus competencias profesionales y de su formación básica en prevención de riesgos laborales; y orientarlos profesionalmente a la finalización de la ejecución de la obra o servicio para promover su inserción laboral y prevenir el riesgo de incurrir en una situación de desempleo de larga duración.

Participaron en este programa un máximo de 600 personas demandantes de empleo en situación laboral de desempleo, inscritos en las Oficinas de Empleo con ámbito de demanda para la Comunidad de Madrid, que habían perdido su trabajo o habían finalizado su empleo por cuenta propia a partir del día 14 de marzo

de 2020, fecha de entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Entre ellos, han tenido prioridad para su participación y, por este orden, los desempleados y desempleadas que no percibían prestaciones ni subsidios por desempleo u otras rentas que exigieran, con carácter general, la condición de desempleado/a para su percepción, los y las mayores de 45 años y los que tuvieran mayor antigüedad en la demanda de empleo.

Finalmente, durante 2020 se ha finalizado la segunda edición del Programa de Reactivación e Inserción Laboral de 12 meses de duración, encaminado a mejorar la empleabilidad de 384 personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral, y que tenían como requisito ser perceptores de la Renta Mínima de Inserción; y se ha desarrollado la tercera edición con 240 participantes, esta vez dirigido a personas desempleadas de larga duración mayores de 45 años.

Por tanto, durante el ejercicio 2020 se han gestionado un total de 11 programas subvencionados por la Comunidad de Madrid, que han dado la oportunidad, a un total de 2.946 madrileños y madrileñas, de recibir formación transversal o profesional, según la modalidad, combinada con la práctica profesional.

El detalle de las subvenciones de empleo gestionadas ha sido el siguiente:

Órdenes 2019/2020 (Empleo)

Programa de cualificación profesional para personas jóvenes desempleadas de larga duración	GJCDLD/0026/2019	1.765.800€
Programa de activación profesional para personas jóvenes desempleadas de larga duración	GJADLD/0036/2019	3.209.280€
Programa de cualificación profesional para personas desempleadas de larga duración mayores de 30 años	CDLD/0057/2019	4.192.800€
Programa de reactivación profesional para personas desempleadas de larga duración mayores de 30 años	RDLD/0101/2019	8.583.800€

Órdenes 2020/2021 (Empleo)

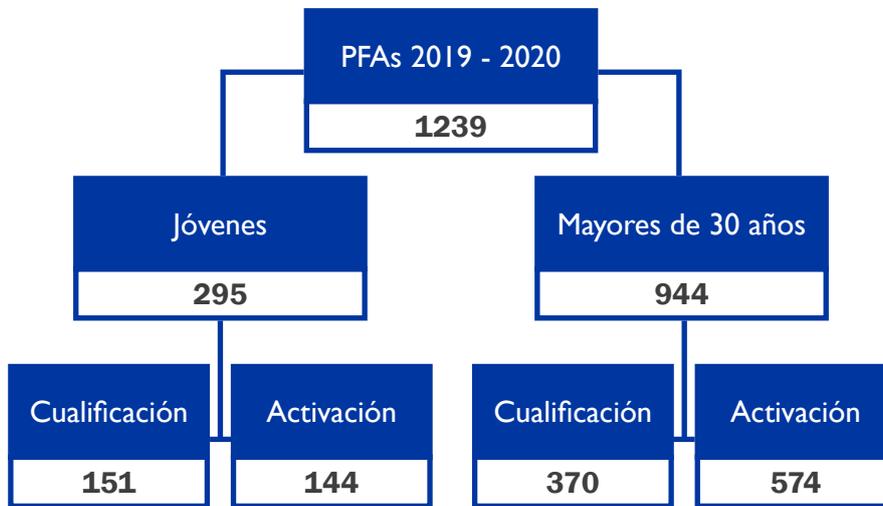
Programa de cualificación profesional para personas jóvenes desempleadas de larga duración	GJADLD/0068/2020 GJCDLD/0033/2020	1.962.120 €
Programa de activación profesional para personas jóvenes desempleadas de larga duración	GJADLD/0068/2020	3.323.580 €
Programa de cualificación profesional para personas desempleadas de larga duración mayores de 30 años	CDLD/0060/2020	5.220.600 €
Programa de reactivación profesional para personas desempleadas de larga duración mayores de 30 años	RDLD/0122/2020	8.797.348 €
Programa de formación en alternancia con la actividad laboral dirigido a prevenir el riesgo de desempleo de larga duración como consecuencia de la pandemia del COVID-19	ECOV/0109/2020	7.223.400 €

Órdenes 2018/2019 (Empleo)

Programa de reactivación e inserción laboral para personas desempleadas de larga duración con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo RI.	RI/0008/2018	9.239.190,60 €
	RI/0018/2019	6.622.080,00 €

Desglose de los 2.946 participantes por órdenes, programas y nº de usuarios:

Tanto en el caso de los programas para mayores de 30 años como en los programas para jóvenes, han existido dos modalidades según el nivel de cualificación de los participantes. La primera,



* 2018-2019: 384
2019-2020: 228

si tenían cualificación previa, en relación con los programas de reactivación y activación, ambos de 6 meses de duración, en los que se ha impartido una formación transversal, y se les ha incorporado a un puesto relacionado con su cualificación profesional o con su titulación, en el desarrollo de actividades de interés público o social, de modo que se les ha reforzado y activado sus competencias profesionales para la posterior búsqueda de empleo.

La otra modalidad, para personas desempleadas sin cualificación o para aquéllos que necesitaran reorientar su actividad profesional, es la de cualificación profesional, para mayores y menores de 30 años, en la que los y las participantes han recibido la formación necesaria para la obtención de un Certificado de Profesionalidad en una ocupación determinada, que se les incorporó a un puesto relacionado con el mismo y se les activó para la posterior búsqueda de empleo.

Características de los programas

Programa	Edad	Duración	Contrato	Formación
Reactivación	Mayores 30 años	6 meses	Obra y servicio	Aprox. 91-119 horas
Activación	Menores 30 años	6 meses	En prácticas	Aprox. 91-119 horas
Cualificación	Mayores 30 años	9 meses	De formación y aprendizaje	Aprox. 315 horas
Cualificación	Menores 30 años	9 meses	De formación y aprendizaje	Aprox. 315 horas
Reactivación e Inserción Laboral	Indistinta	12 meses	Obra y servicio	119 horas
Reactivación e Inserción Laboral	Mayores de 45 años	12 meses	Obra y servicio	119 horas
ECOV	Indistinta	6 meses	Obra y servicio	30 horas

Como se ha indicado, en los programas de cualificación, a los usuarios se les han impartido Certificados de Profesionalidad, de carácter oficial y válidos en todo el territorio nacional, que les

MEMORIA ANUAL

han capacitado para el desarrollo de una actividad laboral identificable en el sistema productivo y les ha acreditado el conjunto de competencias profesionales para su desarrollo. Estos son los impartidos en las Órdenes de referencia:

PFA 2019-20		
CERTIFICADO PROFESIONALIDAD	GJCDCD/0026/2019	CDLD/0057/2019
COMLO110 (ALMACÉN)	3	
SSCB0209 (DINAMIZADORES/AS)	1	1
ADGG0508 (GRABACIÓN DATOS)	3	9
AGAO0108 (JARDINERÍA)	1	7
IMPQ0108 (PELUQUERÍA)	1	
SSCM0108 (LIMPIEZA)	1	
AFDA0511 (TAQUILLEROS/AS)	1	
EOCB0109 (REVESTIMIENTOS)		7
SSCB0208 (CUIDADOR/A)		2
TOTAL CDP	11	26
PFA 2020-21		
CERTIFICADO PROFESIONALIDAD	GJCDCD/0033/2020	CDLD/0060/2020

AGAO0108 (JARDINERÍA)	4	12
COMLO110 (ALMACÉN)		2
ADGG0508 (GRABACIÓN DATOS)	4	12
AGAX0208 (PEÓN AGRÍCOLA)		2
EOCB0109 (REVESTIMIENTOS)	2	12
SSCM0108 (LIMPIEZA)	4	2
COMT0211 (AUXILIAR DE COMERCIO)	2	4
TOTAL CDP	16	44

Perfil de los participantes

En el caso de los mayores de 30 años, han sido demandantes de empleo que permanecían inscritos en las oficinas de empleo de los servicios públicos de empleo al menos 360 días durante los 540 días anteriores a la fecha de su incorporación al programa de formación en alternancia con la actividad laboral.

Y a los efectos de estos programas, se consideran personas jóvenes desempleadas de larga duración aquellas que reúnen los siguientes requisitos:

- Estar inscrito y en situación de beneficiario en el fichero del Sistema Nacional de Garantía Juvenil.
- Ser demandante de empleo que haya permanecido inscrito en las oficinas de empleo de los servicios públicos de empleo más de 180 días durante los 540 días anteriores a la fecha de su incorporación al programa de formación en alternancia con la actividad laboral.

En ambos casos, al menos la mitad de las personas desempleadas participantes en el programa han sido mujeres.

Posiciones a las que se incorporaron los trabajadores con cualificación previa:

- Administrativa/o contable
- Analista programador
- Animador comunitario
- Arquitecto/a
- Arquitecto/a técnico/a
- Biólogo/a
- Community Manager
- Cuidador/a de personas dependientes en instituciones
- Diseñador/a gráficos
- Diseñadores/as y administradores/as de bases de datos
- Documentalista
- Economista
- Educador/a social
- Encuadernador/a
- Enfermero/a
- Estadístico/a
- Farmacéutico/a
- Fotógrafo/a
- Grabador/a de datos
- Ingeniero/a agrónomo
- Ingeniero/a en construcción y obra civil
- Ingeniero/a geógrafo y cartógrafo
- Ingeniero/a industrial
- Ingeniero/a técnico forestal
- Ingeniero/a técnico industrial
- Ingenieros/as en telecomunicaciones
- Ingenieros/as técnicos/as en telecomunicaciones
- Ingeniero/a técnico/a en obras públicas
- Maestro/a en educación infantil
- Monitor/a de educación y tiempo libre
- Mozo/a de almacén
- Operador/a grabador/a de datos
- Ordenanza
- Orientador/a laboral
- Oficial de horticultura y jardinería
- Oficial de la construcción de edificios
- Pedagogo/a
- Profesor/a de inglés
- Restaurador/a
- Técnica/o de gestión
- Técnica/o en actividades comerciales
- Técnica/o en PRL
- Terapeuta ocupacional
- Titulado/a en derecho
- Titulado/a en Psicología
- Trabajador/a social
- Veterinario/a

Qué aportan los Programas de Formación en Alternancia

La participación en los programas de formación en alternancia con la actividad laboral dirigidos a personas desempleadas de larga duración ha conllevado una serie de beneficios en varios niveles.

El primero de ellos y más evidente, ha hecho referencia a la cualificación profesional que se adquiere a través de la formación impartida a lo largo del programa (Certificado de Profesionalidad o Formación Transversal, según corresponda por el tipo de programa) y de la práctica laboral, desempeñando las funciones relacionadas con el puesto de trabajo. Gracias a ello, las personas que han participado en el programa tienen más ventajas competitivas para acceder a un puesto de trabajo normalizado, ya que las competencias adquiridas y las tareas desarrolladas han mejorado su posicionamiento en el mercado laboral.

El segundo nivel ha estado relacionado con la rentabilidad personal y se refiere al efecto colateral del empoderamiento que supone para las personas tener un trabajo, sentirse útiles, formar parte de la sociedad, relacionarse con otras personas, interiorizar unos horarios y unas normas laborales. Evidentemente, este beneficio, que ha sido el más importante y el que va a garantizar su inserción laboral posterior es, al mismo tiempo, el más difícil de medir y cuantificar, ya que es un beneficio cualitativo.

En consecuencia, tener la oportunidad de formar parte de un escenario laboral ha llevado implícitas mejoras en otros ámbitos personales que son la base de aspectos tan básicos para la inserción laboral y social como la autoconfianza, la autoestima, la empatía, la resiliencia y la socialización.

Estos beneficios para los desempleados y desempleadas madrileños, han justificado el extraordinario esfuerzo que ha debido realizarse para la gestión de los mismos, a pesar de las adaptaciones de gestión que ha supuesto las medidas de prevención de la COVID-19: restricciones en cuanto a ocupaciones de aulas (máximo al 50%), distancia de seguridad en los puestos de trabajo, predominio del teletrabajo por parte de los funcionarios y funcionarias municipales que tutorizan a los participantes, etc. De esta manera, a pesar de estos condicionantes, se ha contratado durante el ejercicio 2020 a 2.946 desempleados y desempleadas madrileños, lo que supone un 152,5 % sobre lo previsto.

2.946

DESEMPLEADOS
CONTRATADOS

152,5%

SOBRE LA
PREVISIÓN

Igualmente, para el desarrollo de las acciones formativas previstas, hubo de ponerse en marcha el sistema de formación mediante Aula Virtual para los temas transversales, lo que supuso un notable reto tecnológico y de gestión. Con ello, a los participantes en el Programa de Reinserción profesional para personas desempleadas mayores de 45 años, se les impartió la formación en habilidades sociales, competencias digitales, perspectiva de género y prevención de riesgos laborales, de forma mayoritaria en Aula Virtual, debiendo acudir en presencial un número pequeño, pues no disponían de recursos técnicos adecuados para seguir las clases desde sus domicilios.

Durante este ejercicio, el porcentaje de personas que superó el Certificado de Profesionalidad fue del 95,1%, una cifra superior al 90% previsto. Pero quizá el dato más importante, dadas las especiales dificultades, es la satisfacción media de las y los participantes, que casi alcanza el 8 sobre 10, lo que refleja una alta valoración de la importancia de estos Programas para la cualificación, activación y reactivación profesional de las personas desempleadas madrileñas.



Talleres de Formación y Empleo

En 2020 se llevaron a cabo un total de 27 Talleres de Formación y Empleo, la mayoría de ellos iniciados en 2019: 19 programas financiados con Fondos de Reequilibrio Territorial (FRT) y 8 talleres municipales. Estas acciones formativas permitieron que un total de 385 personas desempleadas, pertenecientes a diferentes distritos del municipio de Madrid pudieran formarse y realizar prácticas laborales durante un período, comprendido, entre los 6 y los 9 meses.

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, la oferta de talleres de formación y empleo pertenecientes al Fondo de Reequilibrio Territorial (FRT) y a los Talleres Municipales realizados en 2020, está encabezada por los relacionados con el sector de la jardinería (7), seguidos por los talleres relacionados con la atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales (5), limpieza (4), informadores/as sobre medidas salud e higiene COVID-19, construcción y oficios relacionados, administración, comercio y marketing e imagen y textil, con 2 talleres en cada una de estas especialidades. Y finalmente, los 3 talleres restantes están vinculados con el sector de la dinamización de tiempo libre, promoción de la igualdad y la restauración.

Distribución por especialidades:

Especialidades	Nº de talleres
JARDINERÍA	
Jardinería	3
Actividades auxiliares en viveros y jardines	2
Actividades auxiliares de jardinería	2
ATENCIÓN SOCIOSANITARIA	
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	5
LIMPIEZA	
Limpieza en espacios abiertos	3

Especialidades	N° de talleres
Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales	1
INFORMADORES/AS MEDIDAS SALUD E HIGIENE COVID-19	
Informadores/as sobre medidas de salud e higiene COVID-19	2
CONSTRUCCIÓN Y OFICIOS RELACIONADOS	
Pintura	1
Albañilería y acabados	1
IMAGEN Y TEXTIL	
Arreglos y adaptaciones textiles	1
Servicios auxiliares de peluquería	1
ADMINISTRACIÓN, COMERCIO Y MARKETING	
Actividades auxiliares de almacén	1
Auxiliar de servicios generales	1
DINAMIZACIÓN DE TIEMPO LIBRE	
Dinamización de tiempo libre infantil y juvenil	1
HOSTELERÍA Y TURISMO	
Restauración (Cocina y Restaurante Bar)	1
PROMOCIÓN IGUALDAD	
Promotor/a igualdad	1
Total	27

Distribución por grupos profesionales:

Talleres realizado en 2020: municipales y FRT. Grupos profesionales	Nº de talleres
Jardinería	7
Atención sociosanitaria	5
Limpieza	4
Informadores/as COVID-19	2
Construcción y oficios relacionados	2
Imagen y textil	2
Administración, comercio y márketing	2
Dinamización de tiempo libre	1
Hostelería y turismo	1
Promoción de la igualdad	1

A la finalización de todos los Talleres de Formación y Empleo pertenecientes al Fondo de Reequilibrio Territorial y a los Talleres Municipales, el alumnado trabajador ha sido cualificado para desempeñar las siguientes ocupaciones y/o puestos de trabajo:

- Cuidador/a de personas dependientes en instituciones.
- Gerocultor/a.
- Cuidador/a de personas con discapacidad física, psíquica y sensorial.
- Peón/a agrícola, en general.
- Peón/a de horticultura, jardinería, vivero y centros de jardinería.
- Pintor/a de interiores y exteriores.
- Albañiles.
- Monitor/a de tiempo libre educativo infantil y juvenil.
- Monitor/a de campamentos, de albergues de juventud, de casas de colonias, de granjas-escuelas, de aulas y escuelas de naturaleza.
- Monitor/a de actividades en el marco escolar.
- Promotor/a de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Promotor/a de igualdad de oportunidades, en general.
- Técnico/a de apoyo en materia de igualdad efectiva de mujeres y hombres.

MEMORIA ANUAL

- Promotor/a para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Personal de limpieza o limpiador/a, en general.
- Cristalero/a de edificios.
- Barrendero/a.
- Operaria/o de limpieza viaria y afines.
- Peón/a de recogida de residuos.
- Cosedor/a a mano o máquina doméstica, en general.
- Costurero/costurera.
- Modisto/a de arreglos y composturas.
- Operario/a de confección.
- Operario/a de modistería.
- Auxiliar de cocina.
- Ayudante de camarero/a.
- Ayudante de bar.
- Mozo/a de carga y descarga, almacén y/o mercado de abastos.
- Mozo/a de almacén.
- Conductor/a-Operador/a de carretilla elevadora, en general.
- Carretillero/a.
- Embalador/a-Empaquetador/a-Etiquetador/a, a mano.
- Preparador/a de pedidos.
- Operario/a de logística.
- Auxiliar de peluquería.



Destacar, del total de los 27 talleres realizados en 2020, 11 (el 41% del total) se han impartido con Certificado de Profesionalidad dentro del sistema general de cualificaciones profesionales, y se han dirigido a un total de 162 alumnos/as trabajadores/as. Estos talleres se han impartido en centros de formación acreditados y se han correspondido con las especialidades formativas más demandadas en el mercado laboral incluidas en el fichero de especialidades formativas del Servicio Público de Empleo Estatal.

A continuación, se detallan los certificados de profesionalidad impartidos en el marco de los Talleres de Formación y Empleo correspondientes al Fondo de Reequilibrio Territorial y Talleres Municipales:

Certificados de Profesionalidad impartidos en los Talleres de Formación y Empleo Municipales y FRT	Nº de talleres
(SSCS0208) Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	5
(AGA00108) Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería	2
(SSCM0108) Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales	1
(COML0110) Actividades auxiliares de almacén	1
(SSCE0212) Promoción para la igualdad efectiva de mujeres y hombres	1
(SSCB0209) Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil	1
Total	11

En relación con las especialidades asociadas a los Certificados de Profesionalidad impartidos en el marco del desarrollo de los Talleres de Formación y Empleo, tanto municipales como FRT, destaca: atención sociosanitaria con un porcentaje superior al 45% del total, seguido de la especialidad de actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería, con un porcentaje del 18% del total.

Talleres del Fondo de Reequilibrio Territorial 2020

Durante el año 2020 se realizan un total de 19 talleres financiados con los Fondos de Reequilibrio Territorial, con un total de 265 alumnos/as trabajadores/as.

19

TALLERES

256

ALUMNOS/AS

En el último trimestre de 2020 se ha planteado el diseño de nuevos formatos de talleres que se adaptaran y dieran respuesta a la situación provocada por la pandemia. De esta manera, y como principal novedad, han surgido los talleres de “Informadores/as sobre medidas de salud e higiene COVID-19”, financiados con remanentes FRT, en los que prima la modalidad *online* durante el desarrollo de la fase teórica. En la fase práctica, el alumnado trabajador ha informado a la población de los distritos que participan en este proyecto en lo relativo al respeto de las medidas de seguridad y prevención frente al COVID-19, algo muy necesario en las actuales circunstancias.

En estos talleres se ha incorporado la selección *online* del alumnado-trabajador con éxito y se ha adaptado toda la metodología didáctica y sistemas de trabajo a las características de estos programas. Esta especialidad tendrá continuidad en el año 2021 y está previsto que se lleven a cabo, al menos, 16 ediciones más en diferentes distritos del municipio de Madrid. Los citados programas se han realizado en colaboración con las Juntas de diferentes distritos del municipio de Madrid y el organismo Madrid Salud.

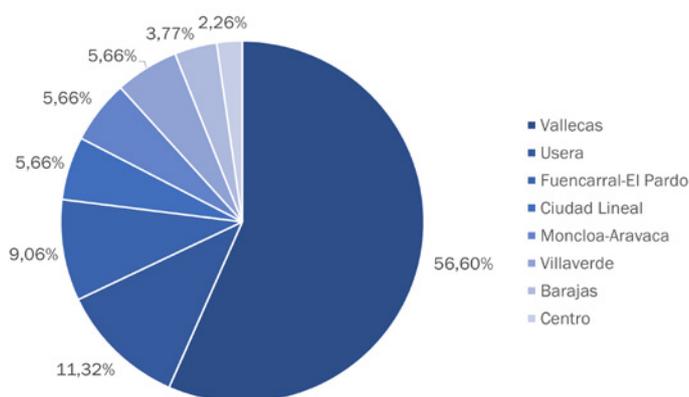
Una parte muy significativa de los programas formativos del Fondo de Reequilibrio Territorial, desarrollados a lo largo de ese año, ha correspondido a los talleres de la especialidad de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y de jardinería.

Le han seguido, por orden de importancia de la oferta realizada, los talleres de limpieza, informadores/as medidas COVID-19, pintura y albañilería, dinamización de tiempo libre y promoción de la igualdad.

Talleres del Fondo de Reequilibrio Territorial 2020

Especialidades	N° de talleres
JARDINERÍA	
Jardinería	3
Actividades auxiliares en viveros y jardines	2
ATENCIÓN SOCIOSANITARIA	
Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	5
LIMPIEZA	
Limpieza en espacios abiertos	3
INFORMADORES/AS MEDIDAS SALUD E HIGIENE COVID-19	
Informadores/as sobre medidas de salud e higiene COVID-19	2
CONSTRUCCIÓN Y OFICIOS RELACIONADOS	
Pintura	1
Albañilería y acabados	1
DINAMIZACIÓN DE TIEMPO LIBRE	
Dinamización de tiempo libre infantil y juvenil	1
PROMOCIÓN IGUALDAD	
Promotor/a igualdad	1
Total	19

En la siguiente tabla se muestra la distribución territorial de talleres por distritos. Encabezando la clasificación de distritos con mayor número de talleres en funcionamiento en 2020 se encuentra Vallecas, con el 56% del total de los talleres realizados (150 plazas para alumnado-trabajador), seguido de Usera con un 11% (30 plazas), Fuencarral-El Pardo con un 9% (24 plazas), Ciudad Lineal, Moncloa-Aravaca y Villaverde con un 6% cada uno (con 15 plazas cada uno), Barajas con un 4% (10 plazas) y Centro con un 2% (6 alumnas/os trabajadores/as):



Distrito	Plazas por distrito	% Plazas por distrito
Vallecas	150	56,60%
Usera	30	11,32%
Fuencarral-El Pardo	24	9,06%
Ciudad Lineal	15	5,66%
Moncloa-Aravaca	15	5,66%
Villaverde	15	5,66%
Barajas	10	3,77%
Centro	6	2,26%
Total general	265	100,00%

8

TALLERES

120

ALUMNOS/AS

Talleres municipales 2020

Durante el año 2020 se han realizado un total de 8 talleres municipales, con un total de 120 alumnos/as trabajadores/as.

Se tenía previsto realizar 5 talleres con fondos municipales, lo que supone un 60% más de los talleres de formación y empleo programados, materializándose en 52.680 horas de experiencia real de empleo. En cuanto a las expectativas de la satisfacción de los alumnos/as-trabajadores/as eran de 7 sobre 10, resultó finalmente de 8,6.

Por último, cabe destacar que este ejercicio se ha incrementado el número de plazas de talleres de formación y empleo ocupadas por mujeres, habiéndose logrado llegar al 58%.

Los talleres municipales se han llevado a cabo con la finalidad de dar oportunidades a las personas desempleadas que han encontrado mayores dificultades para la inserción laboral por su pertenencia a determinados colectivos: paradas/os de larga duración, víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, usuarias/os de Servicios Sociales y de los Servicios de Madrid Salud, entre otros.

En lo que se refiere a la distribución por especialidades de la formación impartida en estos talleres, las actividades formativas desarrolladas en 2020 se han orientado hacia los siguientes sectores: jardinería, imagen y textil, administración, comercio y marketing, seguidas de limpieza y hostelería.

Talleres municipales 2020

Especialidades	N.º de talleres
JARDINERÍA	
Actividades auxiliares de jardinería	2
IMAGEN Y TEXTIL	
Arreglos y adaptaciones textiles	1
Servicios auxiliares de peluquería	1
ADMINISTRACIÓN, COMERCIO Y MARKETING	
Actividades auxiliares de almacén	1
Auxiliar de servicios generales	1
LIMPIEZA	
Limpieza de superficies y mobiliario	1
HOSTELERÍA Y TURISMO	
Restauración (Cocina y Restaurante Bar)	1
Total	8

Planes de Empleo de Barrio

El objetivo general de este proyecto, desarrollado por el Ayuntamiento de Madrid en colaboración con la Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM) desde el año 2009, ha sido poner en marcha, implantar y desarrollar un Proyecto de Dinamización de Empleo de Barrio, a fin de mejorar el acceso al empleo de personas empadronadas en el municipio de Madrid, que se encuentran con más dificultades para acceder a un empleo debido a sus circunstancias personales y socia-

les mediante la concesión de una subvención nominativa que permita llevar a cabo estas actuaciones.

La actuación de dinamización de empleo de barrio ha contribuido al fomento del empleo entre los sectores más desfavorecidos y con más dificultades de inserción laboral, articulando para ello la puesta en marcha de los recursos necesarios, que respondan a los objetivos que se persiguen.

Los objetivos específicos del proyecto por tanto han sido:

- Potenciar las relaciones entre las personas con mayores dificultades de inserción sociolaboral y la activación de redes de autoapoyo.
- Identificar, sensibilizar y captar a personas con especiales dificultades de inserción laboral.
- Profundizar en una metodología de intervención más intensiva con los colectivos que presentan mayores dificultades de inserción.
- Realizar un seguimiento de aquellas que se encuentren con mayores dificultades y requieran de un mayor apoyo.
- Mantener abiertos y actualizados canales de comunicación con el conjunto de personas sensibilizadas y captadas.
- Promover su participación en itinerarios tutorizados de inserción sociolaboral.
- Tejer redes de influencia entre todas las interlocuciones sociales presentes en el barrio.

Convocatorias de subvenciones de proyectos de inserción socio laboral realizados por entidades del tercer sector y empresas

Proyecto Treboleda

La Fundación José María Llanos ha llevado a cabo este proyecto subvencionado por la Agencia para el Empleo que ha facilitado la formación integral para personas desempleadas, en especial mujeres, en situación de especial vulnerabilidad o en riesgo de exclusión, empadronadas en la zona de Vallecas y alrededores

y con interés en formarse para acceder a un empleo en el sector Hostelería, específicamente en gestión de pequeñas y medianas empresas hosteleras, ya sea por cuenta propia o ajena.

El proyecto inició el 15 de septiembre de 2020 y con fecha de finalización el 30 de junio de 2021. Durante este tiempo formarán parte del proyecto 45 alumnas/os dentro de estos colectivos: desempleada/o, ser mujer en situación de especial vulnerabilidad, mayores de 45 años, perceptores/as de RMI, mujeres víctimas de violencia, personas inmigrantes, de etnia gitana, etc. o con personas dependientes a su cargo o ellas mismas hijas de personas dependientes.

Se han formado de manera integral a dos grupos de alumnas y alumnos para que sean capaces de gestionar, con autonomía total, una empresa hostelera de pequeño o mediano tamaño. Para ello, se ha desarrollado un proyecto formativo que ha planteado de manera cogestionada el espacio formativo. El alumnado se ha dividido en 2 grupos de máximo 23 alumnos/as cada uno, que se han formado en paralelo en cada una de las disciplinas del proyecto: Formación en Hostelería: Sala y Cocina; Formación en Materias Transversales y Formación en Gestión Administrativa de pequeñas empresas de hostelería y gestión de eventos. Cada alumna o alumno ha estado mentorizada/o por su profesora de cocina-sala y una tutora (psicóloga y técnica de empleo) para acompañar y guiar su aprendizaje en procesos organizativos y productivos de una empresa de hostelería.

De manera general, el objetivo general del programa y los objetivos específicos son:

- **Objetivo general:** Dotar de conocimientos teóricos y prácticos a las personas participantes que les permitan afrontar la gestión de establecimientos hosteleros por cuenta ajena o propia, optimizar recursos y adaptar las necesidades de la empresa a lo que demanda el mercado.
- **Objetivos específicos:**
 - Formar a las personas participantes en Formación básica de cocina, formación de Camarero/a de Restaurante y bar (400 h) y formación en Gestión Administrativa y de eventos (100 h).
 - Mentorizar el desarrollo y aprendizaje teórico y práctico de cada alumna/o mediante tutorías individuales y grupales de refuerzo de su autoestima, su autodescubrimiento y su automotivación.
 - Facilitar la puesta en marcha de conocimientos adquiridos mediante la realización de prácticas no laborales

en empresas del sector de hostelería, favoreciendo los contactos y la relación entre las/los participantes y dichas empresas.

Proyecto Escuela Segunda Oportunidad

La Fundación Tomillo a través de un acuerdo de colaboración subvencionado por la Agencia para el Empleo ha llevado a cabo su proyecto Escuela Segunda Oportunidad Tomillo (E2OT) para jóvenes entre 16 y 29 años, en situación de vulnerabilidad por factores sociofamiliares y/o personales que están en situación de desempleo y arrastran experiencias previas de fracaso educativo, con itinerarios de abandono escolar.

Este proyecto tiene una duración de 12 meses, desde el 1/10/2020 al 30/09/2021. De esta manera se han desarrollado proyectos educativos/profesionales a través de itinerarios individualizados y flexibles, reforzando habilidades, atendiendo sus necesidades sociales y generando soluciones, en relación con las empresas.

De manera general, el objetivo general del programa y los objetivos específicos son:

- **Objetivo general:** Favorecer la integración profesional y social de jóvenes en situación desfavorecida y/o en riesgo de exclusión social, mediante un modelo acreditado y replicable de intervención integral que aúna varias líneas de trabajo clave: desarrollo de vocaciones, competencias y habilidades, atención a las demandas sociales y colaboración con la empresa.
- **Objetivos específicos:**
 - Diseñar itinerarios personalizados que contemplen acciones de orientación, formación, intermediación laboral y acompañamiento social.
 - Identificar y desarrollar competencias personales y técnicas, aumentando el conocimiento del mercado laboral.
 - Incrementar las oportunidades laborales en relación estrecha con la empresa.



Para desarrollar este proyecto se ha utilizado una metodología que ha abogado por la mejora continua de la calidad de los proyectos y programas que gestiona y que se desarrolla, evaluando tanto el proceso individual de cada joven como el Proyecto.

Estrategia de Desarrollo del Sur y del Este (EDSE)

La Agencia para el Empleo inició su colaboración en el ejercicio 2020 con esta estrategia que tiene su radio de actuación en los Distritos de San Blas-Canillejas, Vicálvaro, Villa de Vallecas, Puente de Vallecas, Moratalaz, Usera, Villaverde, Carabanchel y Latina.

Las actuaciones han tenido como objetivo contribuir a reducir el desequilibrio territorial existente entre los distritos del Sur y del Este de Madrid y el resto de la ciudad e igualar la calidad de vida de los nueve distritos que lo componen. Aunque parte de ellas se han iniciado en 2020 su implantación se producirá en el ejercicio 2021.

En materia de empleo, las actuaciones aprobadas por la Mesa Técnica Sectorial de Recuperación Económica e Industrial para el periodo 2020-2023 son:

- I.** Dotar al edificio ubicado en la avenida Carabanchel Alto nº52 de un espacio dedicado exclusivamente a ofrecer un recurso estable en materia de empleo.
- II.** Desarrollo de talleres de formación y empleo en los 9 distritos del sur y del este de Madrid.
- III.** Instalación de dispositivos electrónicos en los distritos del sur y del este.
- IV.** Creación de un centro de formación especializado en tecnologías de innovación y comunicación (TIC) Distrito de San Blas-Canillejas.
- V.** Talleres y cursos de formación no presenciales.
- VI.** Espacio de formación y profesionalización en el sector de la hostelería.
- VII.** Ayudas a la contratación de personas desempleadas o en demanda de empleo.



A photograph of a modern building with large glass windows and a blue overlay. The overlay contains a white square, the number '06', and the word 'CONOCIMIENTO'.

06

CONOCIMIENTO



Indicadores de ejecución

	Previsión	2020	% ejecución
Seminarios	6	3	50%
Productos intelectuales	6	9	150%
Personas participantes	100	187	187%
Personas que reciben formación	100	36	36%
Acciones formativas	10	3	30%

Participación en grupos de trabajo de Foros Municipales nacionales e internacionales

En este programa se encuadran diferentes proyectos europeos, cofinanciados por la Unión Europea a través de diferentes fondos e iniciativas, en los que participa la Agencia para el Empleo.

La AE Madrid continúa apostando por participar en proyectos europeos en materia de empleo, formación y fomento de nuevas metodologías para la orientación laboral a los colectivos más desfavorecidos.

Las actuaciones desarrolladas abarcan desde la búsqueda de convocatorias y preparación de proyectos hasta la ejecución de los proyectos concedidos, siempre orientados a mejorar la empleabilidad.

Su enfoque transnacional permite el intercambio de información, el aprendizaje mutuo, la innovación social, la generación de buenas prácticas y el diálogo con otros organismos europeos, encargados de llevar a cabo políticas de empleo.

El valor añadido para la Agencia para el Empleo está en canalizar el aprendizaje obtenido desde este enfoque transnacional hacia el establecimiento de nuevas y mejores alianzas entre entidades

y administraciones, así como en la evaluación y mejora de los servicios que actualmente se prestan a las personas desempleadas de la ciudad de Madrid.

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.

En general, la situación provocada por la pandemia COVID-19 ha tenido gran impacto en el desarrollo de las actividades previstas. En algunos casos, no se ha logrado el objetivo planteado inicialmente y tienen que ver fundamentalmente con el número de actividades de formación presencial finalmente realizadas y, por tanto, en el número de participantes que han recibido formación. Sin embargo, es importante destacar el alto porcentaje de mujeres que han recibido formación que supera al previsto al haberse realizado dos eventos formativos específicos para este colectivo:

- En relación con el proyecto “Fake-it”, durante 2020 se realizó una sesión de formación para profesionales interesados en la metodología, en el marco de la jornada Aula.
- Dentro del proyecto “Women can build”, se ofrecieron dos cursos a mujeres desempleadas para acceder al sector de la construcción, un sector con poca presencia de mujeres.

Igualmente, la situación por COVID-19 afectó al número de seminarios realizados sobre los previstos, aunque el número de participantes fue mayor. Esto se debe a que se realizó el evento final de difusión del proyecto Aracne+ en formato presencial antes de que se produjera el



confinamiento por el virus, y que congregó una participación superior a la esperada.

Por otra parte, el desarrollo de algunos de los proyectos en marcha (FAB; Woman can build; Aracne+ y Values), así como la participación de la Agencia para el Empleo de Madrid en la red Eurocities, han generado un número importante de productos intelectuales, superior al previsto en un principio.

Dichos productos intelectuales servirán, una vez se incorporen a la actividad de la Agencia, para mejorar los servicios ofrecidos a las personas desempleadas de la ciudad de Madrid.

Asimismo, la participación de la Agencia para el Empleo en la red Eurocities y los proyectos coordinados por ésta, han permitido asistir a numerosas reuniones, virtuales por la pandemia, donde se han compartido las buenas prácticas europeas en cuanto a políticas innovadoras de fomento del empleo, fundamentalmente para colectivos vulnerables.

Esas buenas prácticas se han compartido con los profesionales de la Agencia para el Empleo y entidades colaboradoras mediante eventos de difusión y la newsletter de proyectos europeos.

Programas desarrollados

En el año 2020 la AE continúa impulsando y llevando a cabo la participación en proyectos de Erasmus +, 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).

Así durante este año, la Agencia para el Empleo se ha visto involucrada en 6 proyectos en colaboración con entidades de más de 30 ciudades europeas, de los cuales el Aracne+ ha finalizado en febrero 2020 y el Women Can Build en octubre 2020.

Asimismo se han presentado propuestas a varias convocatorias, siendo aprobada la realizada dentro el programa Erasmus + con el proyecto Master The Act, que comenzó su andadura en diciembre 2020 para dar continuidad al proyecto Fake It de desarrollo de habilidades para el empleo a través de técnicas teatrales y de dramatización.

A continuación, se presenta un breve resumen de los proyectos mencionados:

FAB - Fast Track Integration

Periodo de ejecución: 01/02/2018 - 30/04/2021

Rol de la AE Madrid: socio

Financiación: FONDO EaSI -Eje Progress



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) procedentes de terceros países. 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.

Su objetivo principal es generar un enfoque innovador, que pueda integrarse en las políticas de integración locales para mejorar y acelerar el acceso al mercado laboral de las personas migrantes procedentes de terceros países, especialmente las mujeres.

El proyecto apunta a operar principalmente en la inclusión de las mujeres, con una clara dimensión de género, a través de acciones específicas que tienen como objetivo empoderar a las mujeres y promover su participación en la vida social y laboral.

FAB está fundamentado en la aplicación de modelos de éxito en la gestión de los crecientes flujos migratorios. Su metodología se basa en el intercambio de experiencias y de buenas prácticas, mediante técnicas de *Shadowing & learning by doing*. A través de la transferencia de conocimientos y estrategias entre las ciudades participantes, se espera tener sistemas más innovadores que permitan afrontar sus necesidades locales, proporcionando pautas, modelos y directrices útiles para afrontar con éxito este objetivo.

En el marco de este proyecto se crea un proceso de inclusión rápido del grupo objetivo, proporcionándole información útil y habilidades necesarias para garantizar su acceso al mercado laboral.

El Modelo FAB supone una mejora de los modelos de integración ya existentes. Para ello, el proyecto ofrece material de investigación e informes exhaustivos para poder conocer cada uno de los modelos sobre los que se ha trabajado: modelos alemán, sueco, austríaco, serbio, italiano y español.

El proyecto finalizará en abril de 2021, con la celebración de eventos de difusión y sensibilización en los ámbitos de la migración, mujer y empleo donde se presentarán las recomendaciones y el modelo europeo FAB de integración rápida, que será contrastado con las entidades sociales y las administraciones públicas implicadas.

ARACNE+

Periodo de ejecución: 01/09/2017 -29/02/ 2020

Rol de la AE Madrid: socio

Financiación: FONDO Erasmus +

El proyecto ARACNE+ finalizó a finales de febrero del 2020, y ha tenido como objetivo principal validar, desarrollar y consolidar un modelo formativo de inserción sociolaboral denominado ARACNE, Training, Empowerment, Entrepreneurship.

Este modelo 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. El modelo recoge los tres itinerarios



rios formativos- Formación profesional, Autoempleo y Empoderamiento-, que son el valor añadido al proceso de formación del alumnado.

El modelo propuesto buscaba 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.

Su público objetivo era las 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.

Se encuentra disponible en la [web del proyecto](#) el curso *online* de formación de Formadores del Modelo Aracne, mediante el cual profesionales 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.

Durante el año 2020 se ha trabajado en la aplicabilidad de los recursos creados en el proyecto ARACNE+ en cada una de las organizaciones participantes, aunque los planteamientos de implementación se han visto afectados en su ritmo por la situación de pandemia.

Se celebró el evento final del proyecto en febrero de 2020, para la presentación de los resultados obtenidos, contando con la asistencia de 125 profesionales del empleo y la formación de la Ciudad de Madrid.





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 - 31/10/2020

Rol de la AE Madrid: socio

Financiación: Fondo Erasmus +

La Igualdad entre mujeres y hombres es uno de los valores fundamentales de la UE. Sin embargo, aunque la igualdad de género ha sido un compromiso de larga duración de la Unión Europea, las desigualdades persisten en varias áreas.

Luchar contra las desigualdades que persisten en el sector de la construcción ha sido precisamente el objetivo que ha guiado el desarrollo de este proyecto europeo, que ha finalizado el pasado octubre.

Women Can Build (WCB) ha tratado de responder a un importante desafío social a través del desarrollo colaborativo de acciones y medidas de apoyo, dirigidas a:

- Formar a las y los capacitadores con habilidades y competencias para la igualdad de género.
- Capacitar a las mujeres en el sector de la construcción sostenible y atraerlas al sector.
- 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.
- Promover el crecimiento sostenible e inclusivo.

Women Can Build ha querido también 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 casuística. Por ello, ha perseguido incidir en los principales actores implicados en el fomento de la igualdad de género en el sector: empresas, profesionales de la formación, centros de For-

mación Profesional y mujeres, especialmente jóvenes en situación de desempleo, en riesgo de exclusión social y paradas de larga duración.

El proyecto WCB ha hecho posible que 17 mujeres hayan participado en 2 acciones formativas del sector de la construcción. Ahora, apoyadas por la Fundación Laboral de la Construcción y la Agencia para el Empleo de Madrid, se abre para estas mujeres la posibilidad de continuar su itinerario formativo para la especialización dentro del sector, con la firme convicción de que esto abrirá para ellas nuevas y mejores oportunidades de acceso al mercado laboral en la ciudad de Madrid.

WCB ofrece una hoja de ruta que sirva de guía a los centros formativos y a las empresas de formación, para acometer una definitiva transformación institucional.

A través de cambios en sus procesos de gestión de la oferta formativa, y a través de la capacitación y sensibilización del personal técnico y docente, estas entidades pueden dar un paso adelante en materia de inclusión, atrayendo a muchas más mujeres hacia la capacitación en el sector de la construcción.

De cara a las empresas, el proyecto WCB ofrece también una hoja de ruta que generará un mayor equilibrio en el sector de la construcción, donde la mujer se encuentra subrepresentada.



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: socio

Financiación: Fondo Erasmus +

El proyecto *Fake it* tenía prevista una gran proyección para el año 2020, que se vio afectada por el inicio de la pandemia causada por el COVID-19, a partir del mes de marzo.

Su objetivo era generar la metodología “*Fake it*”, basada en técnicas teatrales y la teoría de las inteligencias múltiples que, aplicada en los procesos de orientación y acompañamiento hacia el empleo, desarrollaba de manera eficaz las competencias requeridas por el mercado laboral.

Su finalidad era mejorar los niveles de empleabilidad de colectivos con mayor riesgo de exclusión social, preparándolos para el acceso y la superación de los procesos de selección.

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.

En marzo 2020, la Agencia para el Empleo participó en AULA ofreciendo un Taller grupal de autoconocimiento, aplicando la metodología *Fake it*. Al taller, dirigido a personas desempleadas y/o estudiantes, asistieron una veintena de personas que disfrutaron realizando entrevistas laborales, actividades de improvisación, acciones de expresión corporal y puesta en escena de los miedos, así como ejercicios de respiración, relajación y meditación.

La metodología *Fake it* se basa fundamentalmente en un Sistema de intercambio fundamentado en la cercanía y la superación de barreras físicas. Fue creado para ser aplicado en un modelo de trabajo presencial, que tiene que actualizarse debido a las exigencias de la actual pandemia global, por lo que se encuentra en estado de revisión y de adaptación, para ser puesto en marcha próximamente.



MASTER THE ACT

Periodo de ejecución: 01/10/2020 - 31/03/ 2023

Rol de la AE Madrid: socio

Financiación: FONDO Erasmus +

MASTER THE ACT. Un paso adelante en el desarrollo de la metodología *Fake it*, uniendo teatro y competencias para Empleo.

En noviembre del 2020 dió comienzo el proyecto europeo *Master the Act* “Actúa como todo un profesional”, coordinado por la organización teatral italiana L´Albero, en el que la Agencia para el Empleo participa como socio.

El objetivo del proyecto es consolidar e implementar, tanto en organismos públicos de empleo como en empresas proveedoras de formación, el desarrollo de competencias para la búsqueda de empleo a través de técnicas de dramatización.

Esta iniciativa se basa en un proyecto previo, anteriormente mencionado, en el que la Agencia para el Empleo tuvo un papel relevante, *Fake It Till You Make it*.

Master The Act, que durará hasta marzo del 2023, espera producir una serie de resultados, entre los que destacan:

- La creación de un perfil o currículum formativo para los profesionales que impartirán la metodología *Fake it*.
- La revisión, actualización y posible mejora de la metodología *Fake it*.
- La generación de una plataforma *online* para dar soporte a la comunidad de formadores *Fake it*, tales como proveedores de empleo e intermediarios o gestores de teatro, que se formarán en el proyecto mediante esta herramienta virtual.



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

Periodo de ejecución: 01/01/2019 - 30/04/2021

Rol de la AE Madrid: socio

Financiación: FONDO AMIF

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 voluntariado 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.

VALUES está coordinado por EUROCITIES, la mayor red de ciudades de Europa (190 ciudades de 39 países) y cuenta con el apoyo de Migration Work y del Centro Europeo de Voluntarios (CEV), para llevar a cabo sus objetivos.

En esta iniciativa han participado un total de 16 ciudades europeas, entre las que figura Madrid junto a Ámsterdam, Bristol, Cesena, Dusseldorf, Nuremberg, Ostende, Riga, Sheffield, Terrassa, Tesalónica, Toulouse, Oslo, Vantaa y Zurich.

VALUES 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. 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 se ha organizado en cuatro clusters o grupos de cuatro ciudades cada uno, para tratar varios temas relacionados con el voluntariado y la integración de las personas migrantes.

La ciudad de Madrid forma parte del grupo que trabaja en la búsqueda de estrategias para generar comunidades con una cultura acogedora de bienvenida, junto a las ciudades de Cesena, Riga y Vantaa.

En VALUES, la Agencia para el Empleo de Madrid ha contado con el enorme apoyo y la colaboración de Voluntarios Por Madrid del Ayuntamiento de Madrid, ofreciendo una muestra de proyectos y actividades que dan a conocer de primera mano cómo se favorecen los procesos de integración de personas migrantes, solicitantes de asilo y personas refugiadas, gracias al apoyo de las personas voluntarias en la ciudad de Madrid.



Agencia para el Empleo y Voluntarios por Madrid trabajan juntos para realizar un Plan de Acción para que la ciudad de Madrid incremente sus actividades de integración en el mercado de trabajo de las personas más desfavorecidas a través de la participación y la colaboración del voluntariado, así como para poder generar nuevos mecanismos a nivel de ciudad que abran más vías de integración de los diferentes colectivos de personas más alejadas del mercado de trabajo.

En diciembre 2020 se celebró un intercambio de experiencias y buenas prácticas de voluntariado entre las ciudades de Madrid y Vantaa (Finlandia). En este intercambio *online*, la ciudad de Madrid mostró varios proyectos de éxito llevados a cabo por el Ayuntamiento de Madrid y por organizaciones sociales y entidades privadas que trabajan con personas voluntarias, dando lugar a experiencias de éxito con grandes resultados en el marco de la integración laboral de los más desfavorecidos.

En este encuentro bilateral se contó con la especial participación de Voluntarios por Madrid, así como con la participación de la ONG Valiente Bangla y de la Fundación Quiero Trabajo, quienes ofrecieron valiosos testimonios, tanto a través de sus voluntarios y voluntarias como de sus profesionales, para mostrar al equipo finlandés la experiencia de la ciudad de Madrid en este campo, para reflexionar, aprender juntos, y poder implantar posibles acciones futuras.

CONNECTION

Periodo de ejecución: 01/01/2020 – 30/06/2020

Rol de la AE Madrid: socio

Financiación: FONDO AMIF

CONNECTION - *CONNEcting Cities Towards Integration actiON*, es un nuevo proyecto europeo coordinado por la organización Eurocities.

En CONNECTION participan 14 ciudades principales y 8 ciudades colaboradoras.

El proyecto se estructura en cuatro grupos o *clusters*, que abordan cuatro temas de interés vinculados a la integración social de las personas migrantes en las ciudades europeas:

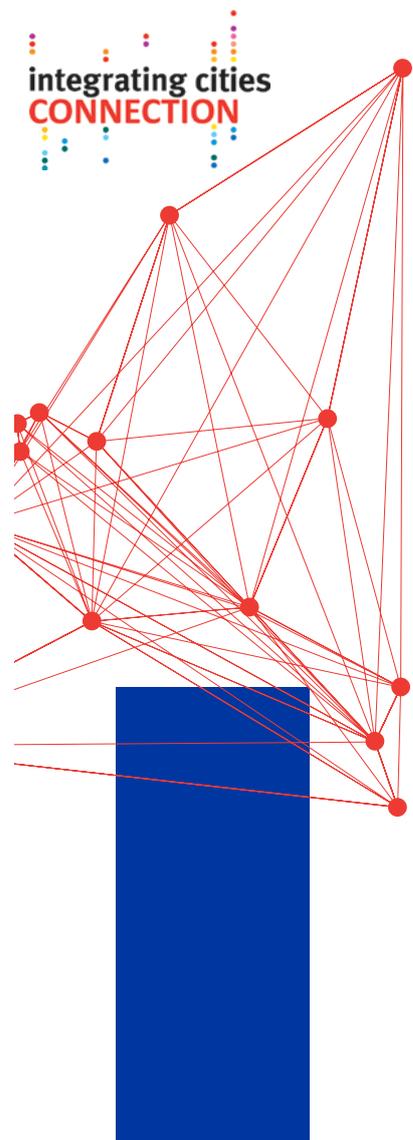
- Cómo desarrollar un enfoque estratégico para la integración, participación e interacción.
- Cómo aplicar una dimensión de género a las políticas de integración.
- Cómo crear itinerarios de empleo para migrantes
- Cómo diseñar ventanillas únicas como parte de la respuesta integrada a las necesidades de integración.

La Agencia para el Empleo de Madrid participa en el grupo que trabaja por la creación de itinerarios de empleo para migrantes. Junto a Madrid, Amberes, Tampere y Sofía forman parte de esta comunidad de aprendizaje.

El objetivo del grupo de trabajo es implementar una nueva política de integración que aporte beneficios concretos e inmediatos a los migrantes y a sus comunidades receptoras. Las ciudades participantes desarrollan prácticas y herramientas para que otras ciudades consigan el mismo objetivo.

La metodología de aprendizaje se basa en la participación en talleres, visitas de aprendizaje, formación sobre el terreno y acciones de planificación e implementación. De esta forma, las ciudades desarrollan mejores prácticas en integración y superan desafíos compartidos.

Junto a las ciudades, expertos y expertas de Migration Work y de Eurocities lideran la realización de las actividades, ofrecen soporte técnico y son una guía para que las ciudades lleven a



cabo las acciones planificadas para alcanzar sus objetivos.

Los proyectos entre ciudades permiten la transferencia de conocimientos, el intercambio de prácticas y experiencias a nivel local y regional, para luego ser ampliados a todos los Estados miembros.

Para ello, el Ayuntamiento de Madrid está poniendo todos los recursos de empleo y migración a su disposición, Agencia para el Empleo y Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de Población Inmigrantes, trabajando de manera conjunta para llevar a cabo un Plan de Acción, asesorado por la ciudad de Amberes (Bélgica).

Amberes y la ciudad de Madrid realizaron dos procesos de intercambio de experiencias y de conocimiento de buenas prácticas a lo largo del proyecto, formando a los profesionales implicados para que sea posible iniciar nuevos proyectos de integración social y laboral de población migrante y cumplir así el objetivo.

EUROCITIES





El Ayuntamiento de Madrid pertenece a EUROCITIES, la red que representa a más de 190 grandes ciudades a lo largo de 39 países europeos. EUROCITIES, la mayor red de ciudades en Europa es una organización con sede en Bruselas, fundada en 1986, cuyo objetivo es tender puentes entre las ciudades europeas y las instituciones de la Unión Europea, para mejorar la calidad de vida de las personas desde diferentes áreas clave. Para ello se encuentra estructurada en diferentes Foros de Trabajo: Cultura, Economía, Medioambiente, Sociedad del Conocimiento, Movilidad, Asuntos Sociales, Gobernanza Urbana y Cooperación.

A lo largo del año 2020 y con el objetivo de aumentar las oportunidades de inserción en el mercado de trabajo de las personas que más lo necesitan, la Agencia para el Empleo de Madrid ha mantenido una estrecha y activa participación en la organización Eurocities. Por ello, el equipo de Proyectos Europeos ha participado en 14 foros y eventos virtuales, mediante los cuales ha recibido información actualizada, intercambio de ideas, sugerencias y propuestas de mejora en materia de empleo e integración social, así como sobre el papel de las ciudades en todo el proceso.



Año 2020	Contenido de los Eventos - EUROCITIES
7 de abril	Dar a conocer la programación 2021-2027 del nuevo Fondo Social Europeo +
29 de abril	Realizar una revisión conjunta sobre las medidas sociales que las ciudades han llevado para afrontar la crisis del COVID-19
6 de mayo	Celebrar la reunión del Grupo de Integración e Inmigración de las ciudades
7 de mayo	Presentar las medidas sociales llevadas a cabo por las ciudades para mitigar el impacto socioeconómico del COVID-19
12 de mayo	Conocer el Futuro del Trabajo y el Impacto del COVID-19 en el empleo local
18 de mayo	Celebrar la reunión del Grupo de Empleo de Eurocities, centrada en el impacto del COVID-19 en los mercados laborales locales
25 de junio	Mostrar las Estrategias Locales de Apoyo a las personas refugiadas
9 de julio	Diálogo el Estado de la situación de las mujeres inmigrantes en el mercado de trabajo. Herramientas para el análisis de competencias
16 de julio	Informar sobre medidas de Apoyo a las Empresas de Economía Social
30 de septiembre	Reflexionar sobre la Construcción del regreso. Una Europa social más fuerte y el Papel de las ciudades
4 y 5 de noviembre	Celebrar la Conferencia anual. Reinventando las ciudades más allá de la crisis
9 y 10 de noviembre	Celebrar la reunión del Foro de Asuntos Sociales: las ciudades para una transición justa. Los mercados laborales para una recuperación inclusiva
25 y 26 de noviembre	Presentar el Programa de aprendizaje mutuo. Incremento de oportunidades en el sector de los cuidados. Empleo y competencias
25 de noviembre	Proveer de servicios de interés general en tiempos de COVID-19. Recuperación y resiliencia en la UE. Oportunidades para la remunicipalización

Acciones de difusión de Proyectos Europeos

La comunicación y difusión de los proyectos europeos es una parte muy importante y obligatoria de los mismos por cuanto, no sólo mejora la comunicación interna entre los socios, sino que, indudablemente, maximiza el impacto de los resultados de estos y de las actividades que se llevan a cabo a lo largo del proyecto.

En este sentido, en este año extraordinario por efectos de la crisis sanitaria global debido a la pandemia, el equipo de Proyectos Europeos de

la Agencia para el Empleo de Madrid, si bien no ha podido asistir presencialmente a reuniones, conferencias u otros eventos, ha optimizado sus recursos digitales: página web, presencia en AYRE y Redes Sociales propias y de los proyectos en los que ha estado trabajando, así como sus reuniones virtuales a través de plataformas virtuales como es el caso de Teams, a fin de seguir informando de las iniciativas en las que ha participado.

Newsletters

Proyectos Europeos publica trimestralmente una newsletter en la que ofrece información actualizada sobre los proyectos en los que participa la Agencia para el Empleo.

Esta iniciativa se publica periódicamente en la página web de la AE y en AYRE, la página web del personal del Ayuntamiento de Madrid. La newsletter también se envía a las personas interesadas en los proyectos en los que participa la Agencia: organizaciones no gubernamentales, empresas, organismos y la Administración en general.

Número de visitantes en la web de AE: 510.000

Número de visitantes en AYRE :26.562

Enlace: [Página web de AE](#); [Página web de AYRE](#)

Página Web

La unidad de Proyectos Europeos de la Agencia para el Empleo tiene su propio espacio dentro de www.aemadrid.es , sección que a su vez forma parte de la página web del Ayuntamiento de Madrid www.madrid.es.

Número de visitantes en la web de AE: 510.000

Enlace: [Página web del proyecto](#)

BOLETÍN Nº 0 Proyectos Europeos Enero 2019

AE AGENCIA PARA EL EMPLEO
Agencia de Colaboración autorizada 13-2

MADRID

"Madrid con Europa por el empleo"

PRESENTACIÓN

La Agencia para el Empleo pone en marcha 'Madrid con Europa por el empleo', una nueva newsletter trimestral, con toda la información de los proyectos europeos en los que participa.

Te pondremos al tanto sobre las actividades que se van realizando y el estado en el que se encuentran los proyectos en los que participamos. También podrás encontrar documentación y buenas prácticas sobre el fomento del empleo en otros países y organizaciones.

Queremos que esta Newsletter sea también un espacio de participación y te animamos a que nos hagas tus sugerencias.

[Leer más ->](#)

AYRE

Proyectos Europeos tiene un espacio dentro del espacio de la Agencia para el Empleo en la web corporativa del Ayuntamiento de Madrid, donde se cuelga regularmente la [newsletter](#) que se elabora trimestralmente.

Número de visitantes en AYRE :26.562

Enlace: [AYRE](#)

REDES

Las actividades y eventos que han tenido lugar en 2020 referentes a los proyectos europeos en los que la AE participa, han tenido eco en las Redes Sociales de la Agencia para el Empleo.

En este sentido, a principios de año, tuvo lugar la conferencia final del proyecto ARACNE+ y el curso piloto del proyecto Women Can Build,

que tuvo que posponerse por la pandemia y se reanudó en el mes de julio. La conferencia final de este último proyecto se llevó a cabo de forma virtual, así como un curso básico en Prevención de RRLL, orientado a las mujeres participantes como parte de la implementación del proyecto.



Linkdedin AE
11.317 seguidores



Twiter AE
2.210 seguidores



Facebook AE
3.388 seguidores





Generar

Acciones encaminadas a la investigación y análisis del mercado de trabajo y la evaluación de programas

Desarrollo y mejora del Observatorio de la Agencia para el Empleo:

Son diversos los productos que el Observatorio ha obtenido a lo largo de 2020. 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. En 2020 desde el Observatorio se ha potenciado la función de evaluación interna de programas de la Agencia para el Empleo a través de la coordinación con las diferentes Subdirecciones para la determinación de sistemas de indicadores en programas y memorias, tanto internos como de coordinación con el Área de Economía, Innovación y Empleo.

Informes sobre empleo y el desempleo en la ciudad de Madrid.

El Observatorio ha generado información sobre la situación del empleo y del desempleo en Madrid a partir de dos fuentes existentes que proporcionan información sobre estos aspectos: la Encuesta de Población Activa (EPA) y Afiliación a la Seguridad Social. En 2020 se ha iniciado un proceso para incorporar el

registro de contratos de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid que estará operativo en 2021. Dicho registro de contratos que se realizan en la ciudad de Madrid ha ofrecido una amplia información sobre ocupaciones y actividades económicas y ha permitido un dimensionamiento local de la dinámica del mercado de trabajo. Esta fuente además de las anteriores enriquece aún más la planificación de los servicios de prospección, orientación y formación.

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.

El Observatorio ha participado en el año 2020 en diversos momentos del proceso secuencial de evaluación, desde el diseño de herramientas hasta el de indicadores.

El cuadro de mando integral (CMI) es una herramienta de administración de organizaciones que ha mostrado de forma continua cuándo se han alcanzado los resultados definidos por el Plan de Acción. Este tiene un periodo de recogida de información trimestral. 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 han permitido la toma de decisiones, tanto en la Agencia para el Empleo, como en el Área de Economía, Innovación y Empleo.

Dentro de la planificación y evaluación interna de la Agencia para el Empleo, el Observatorio ha participado mediante la propuesta y medición de indicadores en el plan de acción y presupuesto 2020 así como en la comprobación y grado de realización de la memoria 2019 de dicho organismo en referencia al plan de actuación de ese mismo año.

Conocer la distribución territorial del desempleo de la ciudad de Madrid

Ha sido 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

Informe Inserción participantes

Se ha incorporado una nueva herramienta de gestión para medir el impacto de inserción de los participantes de Emplea+ AE y del Viaje *online* tutorizado. A lo largo de 2021 se realizarán las consultas oportunas a la Seguridad Social con el fin de conocer periódicamente el grado de inserción de los participantes. En el caso de Emplea+ AE se observan resultados de inserción altos durante el periodo consultado de marzo a septiembre de 2020.

Investigación de tendencias en el mercado

Se han explorado estudios internacionales sobre Big Data y Transiciones ocupacionales con la metodología Burning Glass. Se han mantenido diversas reuniones de trabajo y buenas prácticas.

Se ha realizado una investigación sobre el Teletrabajo, una búsqueda de fuentes y recursos mediante infografía, además de Fundaula y LinkedIn Learning como herramientas de desarrollo en competencias.



Catálogo de Posiciones 2020

Debido a los cambios de la crisis sanitaria y a la preparación del Webinar de “Oportunidades de Empleo, teletrabajo y nueva normalidad”, se han identificado nuevas posiciones para tener en cuenta el conocimiento del mercado laboral, la orientación y la prospección:

- Posiciones esenciales.
- Posiciones de emprendimiento.
- Posiciones innovadoras. Se ha procedido a su desglose en cuatro categorías nuevas que según las investigaciones realizadas y fuentes consultadas van a tener gran demanda de profesionales a futuro:
 - Posiciones digitales.
 - Posiciones sostenibles y circulares.
 - Posiciones colaborativas.
 - Posiciones creativas.

A lo largo del 2020 se ha procedido a hacer una relación de estas y a la actualización del listado de Posiciones AE y su equivalencia en la CNO por grupos profesionales. Durante el 2021 se estima poder elaborar las fichas descriptivas de estas posiciones de futuro. La publicación de dichos listados de Posiciones se encuentra alojada en la Maleta 2 de Viaje *online* tutorizado disponible para la ciudadanía.



Desarrollo del Modelo Competencial

En relación al desarrollo del modelo competencial, a continuación se describen las actividades realizadas en relación al Diccionario de Competencias elaborado por la Agencia para el Empleo y el Catálogo de posiciones 2020.

Herramientas de diagnóstico competencias de la Agencia para el Empleo

Se ha utilizado una serie de herramientas para el diagnóstico de las competencias para la Agencia para el Empleo:

- Testeo de pruebas de evaluación de competencias para posiciones AE.
- Pruebas evaluación CUIDA (Posiciones Atención Sociosanitaria y perfiles de educación y animación).
- Pruebas evaluación TABA (Posiciones Perfiles Administrativos).
- Pruebas evaluación BO (Posiciones OFICIOS).
- TAEI (Competencia lingüística: Idioma Inglés).

Se han elaborado los Informes del testeo de las herramientas y la experiencia piloto con 25 participantes del curso de Atención Sociosanitario de CFO USERA en enero de 2020. Viendo la idoneidad de la prueba CUIDA para determinar el ajuste al perfil competencial de los candidatos/as a la posición.

- Testeo de pruebas de valoración de intereses, habilidades para determinar el objetivo profesional.
- Pruebas evaluación EXPLORA (Cuestionario de Orientación Vocacional).

Se ha elaborado el Informe sobre la herramienta tras las experiencias piloto a 50 participantes procedentes de Agencia de Zona de Villaverde, Viaje al Empleo y participantes 1º edición “Fake it” el testeo de EXPLORA durante el mes de enero 2020. Viendo la idoneidad de la prueba EXPLORA para determinar el objetivo profesional, complementado con herramientas internas AE para la definición de la ocupación. Se han adquirido Explora para todas las AZ como herramienta de utilidad para la Tutoría de Objetivo profesional.

Tanto para CUIDA como para EXPLORA se han elaborado Manuales de guía de utilización y aplicación en las Tutorías de Ajuste perfil profesional y de Objetivo profesional.

Herramientas de desarrollo de competencias AE

En relación con la implementación de plataforma *online* AE de orientación profesional *Viaje online*, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Remodelación *Viaje Web* y adaptación a la modalidad de itinerarios.
- Diseño, creación y elaboración del *Viaje online* Tutorizado, siendo el/la ciudadano/a el que solicita el mismo en función de su necesidad inicial y es tutorizado por una/un técnico de AE durante todo el proceso:

Opción A1: Itinerario de Objetivo Profesional

Opción A2: Itinerario de Reinversión profesional

Opción A3: Itinerario personalizado de empleo

Opción B1: Itinerario Procesos de Selección

Opción B2: Itinerario perfil competencias digitales y transversales

Cada uno de los itinerarios tiene una tutoría *online* programada y diseñada acorde con el objetivo del itinerario.

Viaje al Empleo Online

- Diseño y elaboración de documentación para la ciudadanía y para el técnico/a tutor/a *online*, manuales y guías de tutorización por cada itinerario, mails de buenas prácticas, infografía del proyecto. Subida a Canal Microsoft Teams en Archivos.
- Formación a técnicos/as de empleo como tutores *online* en el proyecto y en las herramientas.
- Creación canal Microsoft Teams *Viaje al Empleo* como herramienta de comunicación para el proyecto y los tutores y tutoras *online*. Resolución de dudas, adaptaciones y asesoramientos.
- Utilización canal AE-*Viaje al Empleo* para comunicación con la ciudadanía y tutorización.
- Actualmente implantado desde marzo de 2020 en la modalidad de tutorización *online*. En proceso de revisión desde noviembre de 2020 para su adaptación al aula virtual Microsoft Teams educación y en formato acceso abierto en la web.

Emplea+ AE

- Implementación de plataforma *Emplea+ AE*: formación en 90 píldoras digitales y transversales en la modalidad de itinerarios:
- Adaptación del *Emplea+AE* en la modalidad de itinerarios: Creación del Itinerarios de competencias digitales y transversales:
 - Itinerario básico de competencias transversales.



- Itinerario medio de competencias transversales
- Itinerario avanzado de competencias transversales
- Itinerario competencias digitales
- Diseño y elaboración de documentación para la ciudadanía, manuales y guías de tutorización por cada itinerario, mails de buenas prácticas, infografía del proyecto.
- Formación a técnicos/as de empleo como tutores y tutoras *online* en el proyecto y las herramientas.
- Creación canal Microsoft Teams como herramienta de comunicación para el proyecto y los tutores/as *online*. Resolución de dudas, adaptaciones y asesoramientos.
- Creación buzón mail Empleamas para comunicación con la ciudadanía y tutorización.
- Implantación de Metodología de Fake it make it-Mejora de competencias a través de técnicas teatrales.
- Implantación: Definición perfiles formadores y listado T.E.
- Implantación: Guía y procedimiento de actuación en febrero 2020.
- Implantación: impartición a 2 grupos de peluquería y restaurante bar (Vicálvaro) reuniones previas de Planficación fechas: 21 a 26 de Febrero de 2020.
- Implantación: Definición perfiles formadores y listado T.E.
- Implantación 2020: Impartición TFYE ´s.
- Master the Act-Proyecto Europeo Erasmus Plus 2021-2023.
- Definición y diseño de perfil Creative mentor for employability.
- Aportación de Ficha Posición AE, Clasificación Competencias ESCO, Entrecomp, experiencia formación fake it. Grado de ajuste al esquema adoptado por socios europeos.
- Investigación de tendencias en el mercado.
- LinkedIn Learning: investigación y reuniones previas, visionado de la demo-reunión y posibilidades de contenidos desarrollo de itinerarios en competencias de acceso al empleo, técnicas y transversales para Orientación y Formación.
- Fundaula de la Fundación Accenture como herramientas de desarrollo en competencias en formato colecciones y autoconsumo en abierto sin tutorización. Pendiente de testeo 2021.



Diseño e implantación de Entrevistas por competencias *online* via Skype/ Microsoft Teams

Tras el testeo en 2019 de Skype como herramienta para el proceso de selección y reclutamiento del alumnado en las Prácticas Universitarias Master Orientación UNED 2019-2020, se ha incorporado dicha herramienta para las tutorizaciones del alumnado con los participantes en el Viaje *online*.

Se ha procedido a incorporar Microsoft Teams como herramienta de entrevista para la Selección Acciones Formativas no presenciales, se diseñó la guía de entrevista por Microsoft Teams para selección y se ha formado a los/las técnicos/as implicados en la herramienta. Se realizaron las siguientes actividades:

- Testeo de pruebas de para Selección de Ofertas de Empleo AE.
- Demo de la Aplicación Panorama Keytalent. Visionado de la demo-reunión y posibilidades para intermediación, Revisión procedimiento y herramientas prospección e intermediación AE. Actualmente en proceso de desarrollo.
- Demo de la aplicación LHH (Mayo 2020).
- Cuestionario de Empleabilidad y Ocupabilidad para el ciudadano/a.
- Diseño de Cuestionario de Empleabilidad y Ocupabilidad, hoja de resultados y recomendaciones técnicas. Testeo y aplicación. Digitalización del cuestionario. (Abril 2020)
- Implantación en la maleta 1 y maleta 2 de la plataforma del Viaje *online* tutorizado AE.
- Integración con Valoración de Empleabilidad 2020 del técnico/a y Gestiones en la aplicación de Empleo AE Atlas. Diseño de integración con Itinerarios y Catálogo de Servicios AE. (Julio 2020)

HOJA DE RESULTADOS GLOBAL			
Grado de Inserción			
Puntuaciones de:			
Rango 121 puntos	-60 a -20	-19 a +21	+ de 22
Empleabilidad	BAJA	MEDIA	ALTA
Puntuaciones de:			
Rango 129 a 161 puntos	-64 a -21	-20 a +20	+ de 21
Nota inicial ocupabilidad	-64 a -21	-20 a +20	21 a 96
Nota final ocupabilidad (*)	-64 a -21	-20 a +20	21 a 96
Ocupabilidad	BAJA	MEDIA	ALTA
Puntuaciones de:			
Rango 249- 281 puntos	-124 A -41	-40 a +41	+42 a 124
Grado inserción inicial	-124 A -41	-40 a +41	42 a 156
Grado de inserción final (**)	0-33%	34-66%	67-100%
Probabilidad inserción	Largo plazo	Medio plazo	Corto plazo
Tiempo encontrar empleo	+2 años	aprox. 1 año	< 6 meses

Desarrollo de contenidos y recursos digitales orientados al empleo

El proceso de diseño y elaboración de contenidos se desarrolla según la metodología de diseño e innovación en servicios procedente del Design Thinking. Sus diferentes fases de desarrollo son: Diseño ideación-Testeo y prototipado-Desarrollo e Implantación-Publicación y Evaluación. A partir de esta metodología en Contenidos AE cabe destacar los siguientes proyectos o productos y formación al personal implicado en ello:

Proyecto	Personal implicado
Implantaciones de proyectos Orientación competencias (Viaje <i>online</i> y Emplea+)	2
Diseños servicios y contenidos de nuevos centros AE	2
Cuestionarios de evaluación diseñados e implantados (empleabilidad y ocupabilidad)	2
Herramientas para orientación y selección diseñadas e implantadas (material tutorización y selección: guías)	5
Proyectos tutorizados RIL-PFA-UNED	4
Pruebas evaluación testadas externas	7
Videotutoriales diseñados, supervisados y publicados en redes y WordPress	29
Webinars diseñados, impartidos y publicados en video	9
Personal técnico formado en herramientas nuevas de competencias desde Contenidos AE	58
Ponencias presenciales impartidas	4
Infografías diseñadas, elaboradas y publicadas	5
Integración herramientas Empleabilidad con Atlas	1
Actualizaciones de contenidos realizadas	30
Plataformas digitales utilizadas nuevas	33
Ferias empleo virtuales organizadas	6
Prospección y testeo nuevas herramientas desarrollo de competencias (Fundalula Accenture, LinkedIn learning,)	2

Digitalización de contenidos

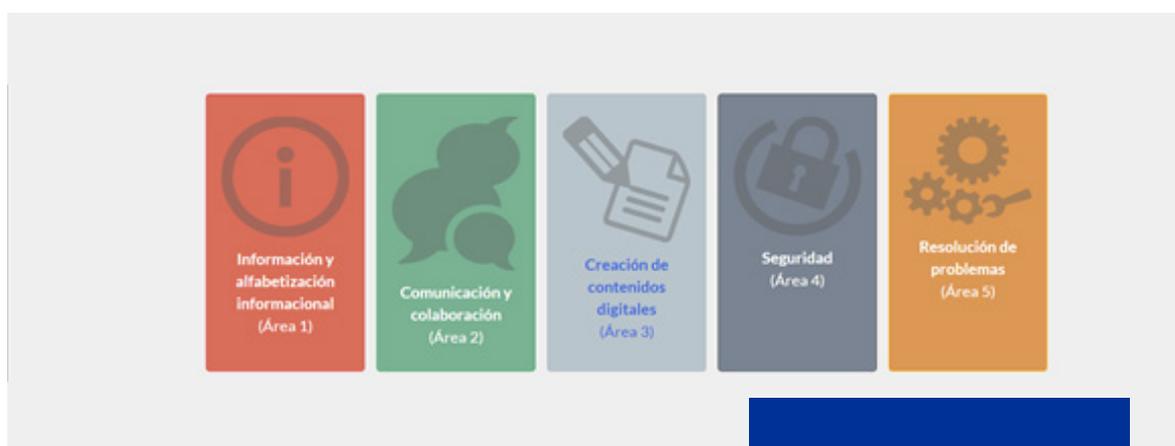
El 2020 ha sido un año de adaptación a la modalidad de teletrabajo y a los canales *online*. La apuesta ha ido marcada por la digitalización de los contenidos, la implantación de dos grandes proyectos de desarrollo de competencias de acceso al empleo, digitales y transversales con tutorización *online*:

- Viaje *online* Tutorizado y Emplea+ AE
- la conexión y trabajo en red de Contenidos AE con las áreas de coordinación AE Técnicos de Empleo tutores
- Comunicación AE
- Recursos Humanos AE
- Dpto. de Orientación e Intermediación y SGPAE
- Colaboración con la UNED en el prácticum y con las Universidades, CAM
- Acción contra el Hambre
- Cámara de Comercio de Madrid para la organización de ferias de empleo virtuales con webinars y acceso a contenidos digitales
- Colaboración con Empresas de edición de contenidos como Talenttools, Bejobs, Evoloom, entre otras para el desarrollo de video contenidos y contenidos Multimedia.

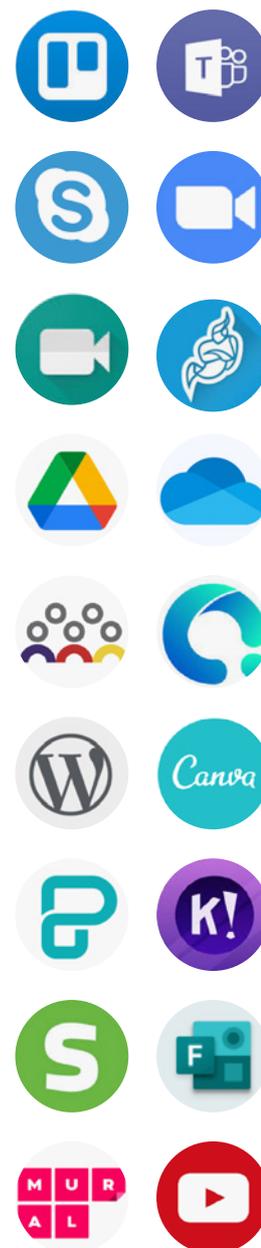
De esta manera, el 2020 ha sido sin duda alguna un tiempo marcado por publicaciones, maquetaciones, infografías y artículos digitales para dar difusión a todo el material elaborado de conocimiento. Adicionalmente se han establecido también herramientas para medir el impacto de la inserción de los proyectos diseñados e implantados.

En noviembre de 2020 se presenta la candidatura de la Agencia para el Empleo de Madrid a los Premios de Practicas universitarias ofertados por UNED y Banco Santander. Esta es premiada finalmente en dos modalidades: Virtual y Adaptación a las prácticas en la situación de pandemia COVID-19, reconociendo el trabajo realizado desde Contenidos en la tutorización del Prácticum por parte del alumnado del Máster Universitario de Orientación Profesional durante el curso 2019/2020.

En concreto, a lo largo de 2020 se han utilizado en diversos contextos herramientas digitales y colaborativas con diferentes objetivos y áreas competenciales según el Marco Común de Competencia Digital Docente:



- **Trello** para planificación, gestión y seguimiento tanto de proyectos en marcha en la parte de alfabetización informacional como de comunicación y colaboración y resolución de problemas.
- **Microsoft Teams** educación-aula virtual para diseño y prototipo de Viaje al Empleo Virtual en el área de Creación de contenidos digitales.
- **Skype y Microsoft Teams** para comunicación, entrevistas de selección, reuniones, tutorización alumnado UNED en prácticas y formación a trabajadores y trabajadoras.
- **Jitsi, Gmeet, Zoom** para comunicación y reuniones en línea con técnicos/as de empleo y ciudadanos/as.
- **Drive AE y Microsoft 365** para guardar documentos en la Nube y gestión de aplicaciones en la nube de la Agencia para el Empleo.
- **Virtwayevents y Easyvirtualfair** para descarga de material multimedia, chat o comunicación en línea.
- **LMS Plataforma** como Teleformación Fundación Accenture de Emplea+.
- Plataforma resolución de tickets de Emplea+ para resolución de problemas.
- **Wordpress** como plataforma de edición de contenidos para Viaje *online* tutorizado y editor de contenidos en blog.
- **Canva y Piktochart** para infografías.
- **Kahoot, sli.do, y Microsoft Forms** para creación de contenido de cuestionarios *online*.
- **MURAL** como herramientas colaborativas y de comunicación en línea.
- **App-Play Store** para testeo de aplicaciones e información y alfabetización informacional en maleta Conéctate del Viaje.
- **Virtwayevents** como plataforma videojuego de realidad virtual 3D con creación de avatares para comunicación en línea, y aplicado a eventos, chat, videoconferencia, talleres en línea y orientación.
- **Youtube** para la comunicación en línea, estrenos de webinars pregrabados y chat en directo.
- **TEA Ediciones** para corrección de test y cuestionarios así como elaboración de Informes.



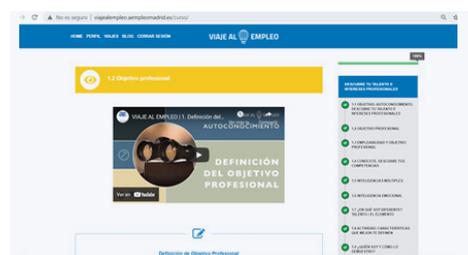
Materiales multimedia y contenidos digitales de Orientación

Se han desarrollado las siguientes actuaciones de mejora del Viaje *online* tutorizado:

- Maletas Web descargables Actualización maleta 3 y Actualización maleta 4 web
- Actualización contenidos en madrid.es
- Diseño y elaboración de Cuadernos de actividades maleta 1 y 2
- Revisión de actividades de maletas 3, 4, 5, 6 y 7.
- Actualización Contenidos (Manuales, guías, documentos, plataforma) para el personal técnico canal de Microsoft Teams y H.
- Listado Cómputo de horas y actividades del viaje *online* tutorizado.
- Puesta en marcha del Blog del Viaje *online*-Resolución de comentarios y dudas navegantes ciudadanos/as.
- Diseño y elaboración de Píldoras Transversales Maleta 7 Mejora tus habilidades para los itinerarios básicos y medio:
- Píldora Gestionando mis emociones- Autocontrol y Estabilidad Emocional
- Píldora Recargando mi energía- Motivación acceso al empleo
- Píldora Soy persona- Ética y Valores
- Píldora Tu cliente primero- Orientación al Cliente
- Píldora La mejor elección-Toma de decisiones y solución de problemas
- Píldora Creo en tu potencial-Autoconfianza
- Infografía del Viaje *online* tutorizado subida a Madrid.es
- Necesidad actualización y remodelaciones acordes a nuevos formatos y requisitos del mercado para 2021- Informe Contenidos AE



- Diseño y elaboración de documentación para la ciudadanía y para el técnico/a tutor/a *online*, manuales y guías de tutorización por cada itinerario, mails de buenas prácticas, infografía del proyecto.
- Mapeo de Recursos de Empleo
- Infografía del Catálogo de competencias Emplea+AE subida a Madrid.es
- Infografía del Perfil de Teletrabajo en la nueva normalidad tras investigación y búsqueda de fuentes. Pendiente de publicación en Madrid.es
- Infografía del Catálogo de competencias Emplea+AE subida a Madrid.es
- Subida Recursos Empleabilidad y Ocupabilidad para la ciudadanía
- Diseño y elaboración de infografía del proyecto para Madrid.es
- Perfil Teletrabajo: Posiciones y Competencias más demandadas
- Infografía del Perfil de Teletrabajo en la nueva normalidad tras investigación y búsqueda de fuentes. Pendiente de publicación en Madrid.es
- Diseño y elaboración de documentación para la ciudadanía y para el técnico/a tutor/a *online*, manuales y guías de tutorización por cada itinerario, mails de buenas prácticas, infografía del proyecto.
- Subida Recursos Empleabilidad y Ocupabilidad para la ciudadanía
- Diseño y elaboración de Infografía del proyecto para Madrid.es
- Perfil Teletrabajo: Posiciones y Competencias más demandadas
- Videotutoriales Orientación Viaje al Empleo
- Validación de 29 guiones y Videos Bejobs para subida a redes sociales: canal youtube y difusión via linkedin, Instagram y a plataforma del Viaje *online* tutorizado dentro de cada maleta e itinerario a lo largo de 2020.



Diccionario de Competencias AE

Se ha maquetado el diccionario de competencias de la AE en el mes de diciembre de 2020 para su difusión y publicación entre el personal de la AE.

Se han detectado nuevas competencias a incorporar dados los nuevos cambios y requisitos del mercado laboral: digitales, transversales y de emprendimiento además de verse la necesidad de ir adaptando el Diccionario AE a las competencias ESCO durante el 2021 se irán incorporando estas nuevas actualizaciones.



Difusión y Comunicación

La Agencia para el Empleo desarrolla un amplio plan de comunicación y difusión de sus actividades con el objetivo de acercar a la ciudadanía madrileña y a las empresas de la ciudad su propuesta de servicios y proyectos, con el objetivo de dinamizar el mercado laboral.

A continuación, presentamos una relación de algunas de las principales actividades, eventos y canales de difusión empleados:

- Ferias de empleo virtual: Contenidos- Webinars y chat en línea



- Feria Empleo Virtual Agencia para el Empleo de Madrid Empleo-contigo 08 Julio 2020
- Diseño de Catálogo de Webinars y Catálogo de Recursos descargables AE y diseño Agenda ponencias webinar y recursos estáticos para el gestor de contenidos virtual de la feria: easyvirtualfair.com. Training plataforma easy virtualfair gestor contenidos
- Coordinación y gestión de los webinar y material de descarga de contenidos para subir a la plataforma.
- Formación T.E en la plataforma de gestor de contenidos, chat general y formación en canales específicos posibles de webinars (meet, jitsy, etc.)
- Subida documentación y videos plataforma gestor de contenidos.
- Impartición webinar en directo y actividades en línea-chat.
- Feria Empleo Digital Comunidad de Madrid 21-25 Septiembre 2020
- Webinars-Ponencias para Feria
- Subida contenidos a plataforma Feria CAM
- Training Feria CAM



- Impartición Chat de Webinar Oportunidades en directo Canal Youtube Estreno
- Foroempleo Digital Universidad Carlos III 6-8 Octubre 2020.
- Subida contenidos a plataforma Feria CAM-Agenda Web-cast.
- Feria Empleo Semillas 3.0 Acción Contra el Hambre 14 y 15 Octubre 2020.
- Apoyo Stand, Avatares, Training Kopérnico en plataforma virtwayevents.com y Formación T.E
- Talent UPM Digital Feria-25-28 Noviembre 2020.
- Subida contenidos a plataforma Feria CAM-chat-Reunión T.E formación.
- Madmadrid-Feria Camara de Comercio 04-06 Noviembre 2020.
- Subida contenidos y webinars a plataforma Feria CAM-chat-Training- Reunión T.E formación
- Carpeta de Documentación descarga para el ciudadano/a y Formación T.E

Ferias y eventos

En 2018 se inició una línea de trabajo en colaboración con las juntas de Distrito y las empresas, asociaciones empresariales y agentes sociales para la organización de eventos denominados “Feria de Empleo” cuyo objetivo es poner en contacto a personas en búsqueda de empleo con aquellas empresas de nuestro entorno comprometidas con la mejora y el desarrollo de nuestra ciudad facilitándolas personal adecuado para cubrir sus necesidades. Durante el año 2020 la Agencia para el Empleo ha participado en los siguientes eventos:

FECHA	MACROEVENTO	OBJETO
5 al 7 marzo	Semana de la Educación 2020/ Ifema	<p>Facilitar la formación, el emprendimiento y el empleo joven.</p> <p>Participación en una nueva edición del Foro Internacional de Postgrado y Formación Continua, enmarcado en la Semana de la Educación 2020. Salón que atiende las necesidades de formación para tituladas/os, que quieren acceder a ciclos superiores, y para los profesionales que deseen actualizar, completar conocimientos y seguir formándose, para acceder más rápidamente, al mercado laboral. Cuenta con un espacio de Orientación, servicio especializado para adultos y postgrados, atendido por profesionales.</p>
8 julio	Empleo ContiGo. Feria Virtual de Empleo y Formación., Agencia para el Empleo	<p>Facilitar el contacto entre personas en búsqueda de empleo con las empresas en la primera feria telemática con todos los recursos de empleo y formación. Evento organizado por la AE. Esta Feria virtual de empleo y formación se configura como punto de encuentro, dentro del marco de actuaciones realizadas por la Agencia para el Empleo de Madrid. Los objetivos principales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Visualizar el futuro del empleo, — Reactivar el mercado de trabajo post COVID-19, — Analizar las oportunidades de empleo del tejido empresarial de Madrid y — Acompañar a las personas en los procesos de transformación profesional desde los servicios de la Agencia para el Empleo. <p>Por parte del equipo de Técnicas de Empleo de la AE, se impartieron 5 webinars en el evento:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Oportunidades de empleo en la nueva normalidad — Tips para una candidatura de impacto — Recursos de Autoempleo en la Administración Pública — Marca Personal — Nos vemos en Skype, Zoom o Microsoft Teams

FECHA	MACROEVENTO	OBJETO
21 - 27 septiembre	Feria Virtual Empleo Comunidad de Madrid	<p>Facilitar el contacto entre personas en búsqueda de empleo con las empresas, con el fin de mejorar y fomentar la empleabilidad y conseguir la integración en el mercado laboral de las personas desempleadas a través de webinars, con recursos y herramientas para ayudar a encontrar trabajo.</p> <p>Este evento reúne numerosas empresas, cuenta con actividades de apoyo y chats. Está dirigido a todo tipo de demandantes de empleo, con especial atención a jóvenes trabajadores en búsqueda activa.</p> <p>El equipo de Técnicas de Empleo de la AE, impartió 4 webinars:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Oportunidades de empleo en la nueva normalidad — Tips para una candidatura de impacto — Marca Personal — Nos vemos en Skype, Zoom o Microsoft Teams
6, 7 y 8 octubre	Foreoempleo UC3M	<p>El Foro de Empleo es una oportunidad de encuentro anual entre las y los estudiantes y recién tituladas/os que buscan su primer empleo y aquellas empresas e instituciones interesadas en captar y seleccionar a las y los mejores profesionales del futuro.</p> <p>Punto de encuentro entre empresas que buscan incorporar. Además de la presencia en el stand, el equipo de Técnicas de Empleo impartió un webinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Marca Personal
15 octubre	Feria virtual Semillas 3.0	<p>Generar oportunidades de empleo a través de la participación en la iniciativa de Acción contra el Hambre España, encuentro que reúne a los participantes en los programas Vives Emplea y en las Escuelas de Empleo para ayudarles a mejorar sus oportunidades de acceso al mercado laboral.</p> <p>La Agencia para el Empleo, además de tener presencia mediante su stand, imparte un taller seminario en la feria:</p> <ul style="list-style-type: none"> — La maleta digital imprescindible para tu viaje al empleo

FECHA	MACROEVENTO	OBJETO
3-6 noviembre	Semana Digital Agencia para el Empleo	<p>Evento digital organizado por la Agencia para el Empleo con charlas, trucos, experiencias, herramientas digitales, coaching, talleres, networking, contactos y mucho más para aumentar la empleabilidad con el objeto de difundir nuevos métodos digitales de búsqueda de empleo en el nuevo panorama digital. El evento cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Experiencias contadas en primera persona por los mayores expertos en cada área que ofrecen una visión global sobre cómo afrontar el nuevo mercado laboral que nos depara la transformación digital. — Talleres para aprender a hacer y aplicarlo a tu día a día. Con herramientas digitales, desarrollo de perfiles en RRSS, ensayos de entrevistas de trabajo, cómo preparar tu CV y cómo formarte <i>online</i>. — Intercambio de opiniones con otros asistentes sobre soft skills o testimonios, charla con especialistas y coaches <p>El servicio de orientación de la AE, impartió en directo una ponencia: Cuenta con nosotros en tu búsqueda de Empleo. La Agencia para el Empleo: recursos y servicios.</p>
4 noviembre	V Feria Virtual de Empleo de Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid	<p>Ayudar a encontrar oportunidad laboral en un punto de encuentro entre empresas y jóvenes, especialmente dirigido a inscritos en el programa de Garantía Juvenil.</p> <p>Se enmarca dentro del Programa Integral de Cualificación y Empleo (Programa PICE) y está cofinanciada por el Fondo Social Europeo y la Iniciativa de Empleo Juvenil en el Marco del Programa Operativo de Empleo Juvenil 2014-2020.</p> <p>Sus objetivos principales: Promover canales de comunicación entre las empresas y las y los jóvenes demandantes de empleo, dar visibilidad a los jóvenes en búsqueda activa de empleo, ofrecer en un solo espacio los recursos y las herramientas para mejorar la empleabilidad, impulsar otras alternativas de empleo como es el emprendimiento.</p>
25, 26 y 27 noviembre	Talent UPM Otoño 2020 XV Feria Virtual de Empleo de la Universidad Politécnica de Madrid	<p>Finalidad de dar una especial atención a las personas tituladas y empresas en el evento global de empleo. Las empresas que colaboran con UPM presentan sus propuestas de empleo, captación de talento y progresión profesional en esta iniciativa transversal dirigida y diseñada para titulados de la Universidad.</p>
26 noviembre	Congreso <i>online</i> La Neurona Personas	<p>Evento digital exclusivo para directivos organizado por La Neurona en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid. Evento <i>online</i> para posicionar y reimpulsar los mensajes y servicios para las empresas.</p>

Convenio de colaboración con Onda Madrid

En el ejercicio 2020 se ha suscrito un convenio de colaboración entre la Agencia para el Empleo y Onda Madrid para promover difundir los servicios de la Agencia dentro del programa “Madrid Trabaja”. Esta colaboración ha permitido que durante este periodo, de forma quincenal, los viernes en horario de 15:00, la Agencia pueda informar a los oyentes sobre las actividades más relevantes en materia de empleo: ofertas de empleo, cursos de formación.

Esta colaboración incluye la difusión en la web de Telemadrid de un enlace directo a las ofertas para que los interesados e interesadas puedan inscribirse en los procesos de selección así como la emisión en streaming de los eventos organizados por la Agencia de interés a las partes, en particular, en las Ferias de Empleo organizadas.

Publicaciones digitales

- Artículo para la revista digital “Posiciones y Competencias más demandadas Perfiles Universitarios” publicado en la web UPM 15 diciembre 2020. Marisa Cotera. T.E
- Ponencias y Webinars destacados
- Ponencia “Búsqueda de empleo mediante técnicas teatrales-Fake it “Salón Internacional de Postgrado y Formación Continua 06 marzo 2020-Aula:” Aula Música IFEMA. Marisa Cotera y Carmen Gutierrez. T.E
- Webinar “Oportunidades de Empleo y Teletrabajo en la nueva normalidad” Julio 2020, Diseño e impartición vía canal YouTube y directo el día de la feria. Marisa Cotera. T.E
- Ponencia con avatar de Realidad Virtual “La maleta digital imprescindible para tu Viaje al Empleo” Feria Empleo Semillas 3.0 Acción Contra el Hambre 14 y 15 Octubre 2020 Presentación, Dinámica Datos y Diseño de la ponencia virtual. Marisa Cotera T.E

Comunicación interna

Las especiales condiciones de trabajo en 2020 por parte de los profesionales de la Agencia hicieron necesario reforzar la comunicación interna. Para ello se han incorporado mejoras en el diseño y contenidos de 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 ha realizado diariamente de lunes a viernes a través de una circular denominada “Novedades agencia para el empleo” con difusión a 215 correos de la Subdirección General, que además de los informes antes mencionados, incluye información sobre productos de elaboración y uso interno, así como todo tipo de recursos de empleo y formación que se aplican, tanto desde las diferentes administraciones, como del sector privado y tercer sector.

Durante los meses de confinamiento, esta circular diaria de “Novedades agencia para el empleo” se transformó con el objetivo de dar cabida también a la participación informal de las personas profesionales de la Subdirección para favorecer la cohesión de grupo que el trabajo a distancia había interrumpido. En este apartado se solicitaban imágenes y textos desde el nuevo puesto de trabajo en el domicilio, hubo buena participación que permitió mantener este espacio durante los tres primeros meses de confinamiento.

Formación y tutorización de profesionales de empleo

A continuación, se aporta una relación de las distintas actividades de formación y tutorización de profesionales de empleo en las que ha participado la Agencia para el Empleo:

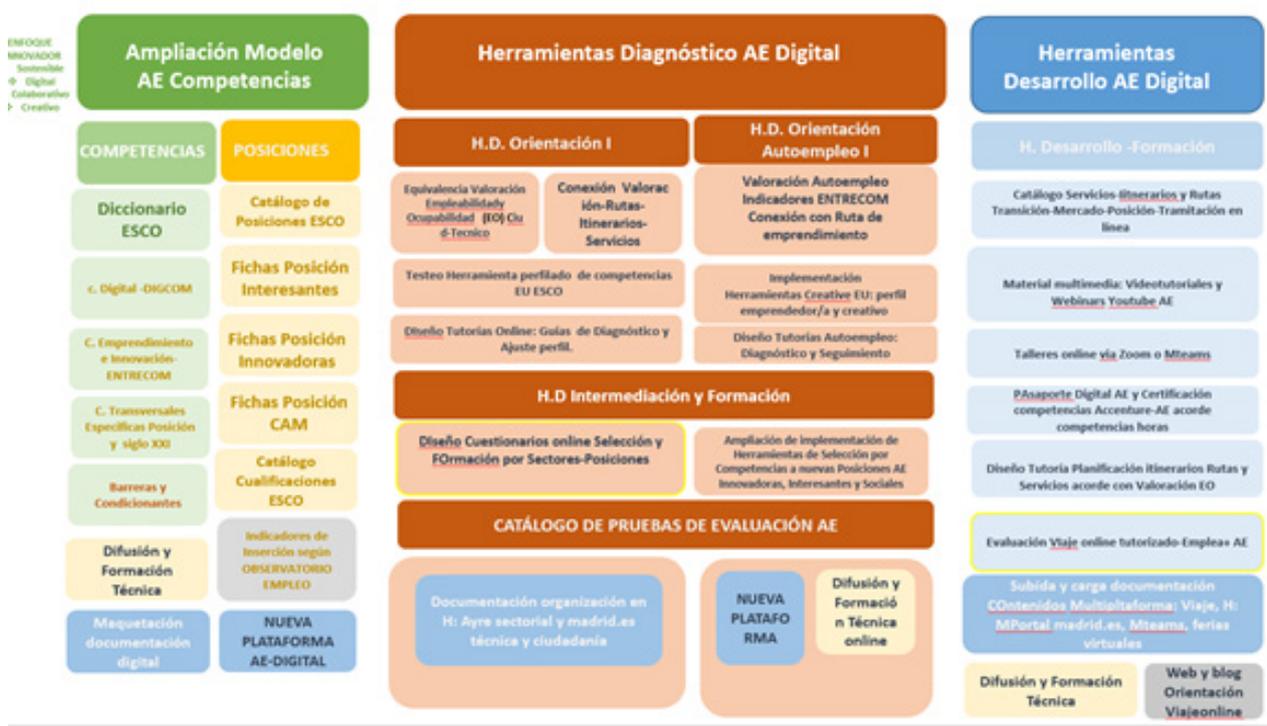
- Prácticum Master Universitario Orientación profesional UNED (de Febrero a Junio 2020).
- Tutorización de las Prácticas Universitarias del Master Orientación UNED curso 2019-2020 mediante el proyecto de “Promoción de la inclusión sociolaboral itinerarios de inserción profesionales” mediante la tutorización *online* a través de la plataforma de orientación del Viaje *online* tutorizado por la Agencia para el Empleo: Entrevistas de seguimiento y tutorización *online* y telefónica del alumnado y revisión y corrección de los proyectos realizados. Informes finales Plan de prácticas.
- Premios Compañero mentor y entidades colaboradoras-UNED y Banco Santander 2019/2020.
- Redacción Informe premio y gestión premio Octubre y noviembre 2020.
- Ganadora la Agencia para el Empleo en dos modalidades: la modalidad virtual y adaptación de las practicas a la situación generada por COVID-19 (publicado en Boletín Interno de Coordinación Informativa UNED BICI).
- Formación T.E OPE en Viaje *online* tutorizado.

Se han desarrollado, entre otras, las siguientes acciones:

- Sesiones de formación a técnicos/as de empleo en las nuevas herramientas implantadas vía Microsoft Teams por videoconferencia como el Viaje *online* tutorizado y Emplea+ y sesiones de Formación Microsoft Teams T.E sobre la guía entrevista *online* y piloto procedimiento para acciones formativas.
- Sesiones de formación y acogida presenciales a los nuevos T.E de OPE en el Viaje al Empleo y Viaje *online* tutorizado: 2 sesiones de formación de 9-14h a 27 T.E OPE.1 sesiones de formación 9-14h a 27 T.E OPE. Formación en Microsoft Teams en Viaje *online* y Emplea+ AE.

A lo largo del 2020, la hoja de ruta de Contenidos Digitales de AE trazada se ha articulado en cuatro pilares de transformación: digital y sostenible, colaborativa y creativa para seguir aportando materiales y herramientas de calidad tanto al personal técnico como a la ciudadanía:

- Contenidos Sostenibles basado en la Agenda a 2030 (ODS).
- Contenidos ESCO basado en Europass, las tendencias emergentes y Agenda de Capacidades.
- Red colaborativa de conocimiento, innovación y creatividad en el diseño de servicios.
- Diversidad y accesibilidad en los contenidos ofertados.
- Hoja Ruta Contenidos AE 2020.



Indicadores

	Previsión	2020	% ejecución
Obras de reformay rehabilitación de edificios	3	0	0,00%
Centros con acciones de reparación y conservación	7	7	100,00%
Centros con actuaciones de equipamiento	5	7	140,00%
Nº mujeres empleadas en adjudicatarias de contratos de limpieza y seguridad	54	54	100,00%
Nº hombres empleadas en adjudicatarias de contratos de limpieza y seguridad	21	21	100,00%
Nº mujeres empleadas en puestos de Dirección en adjudicatarias de contratos de limpieza y seguridad	1	1	100,00%
Nº hombres empleadas en puestos de Dirección en adjudicatarias de contratos de limpieza y seguridad	2	2	100,00%
Salario medio de hombres empleadas en adjudicatarias de contratos de seguridad	17.248 €	17.248 €	100,00%
Salario medio de mujeres empleadas en adjudicatarias de contratos de seguridad	17.248 €	17.248 €	100,00%
Nº de empresas adjudicatarias de contratos de limpieza y seguridad con permisos remunerados	2	2	100,00%
Nº de empresas adjudicatarias de contratos de limpieza y seguridad con medidas de flexibilidad horaria	2	2	100,00%

Nº de empresas adjudicatarias de contratos con planes de igualdad	2	2	100,00%
Nº de empresas adjudicatarias de contratos de limpieza y seguridad con protocolos de actuación en casos de acoso laboral	2	2	100,00%
Acciones encaminadas a la accesibilidad universal	5	0	0,00%
Cursos de formación continua	15	0	0,00%

Recursos humanos y materiales: impacto del COVID-19

La crisis sanitaria producida por la pandemia impactó de lleno sobre la actividad prevista, por tanto, para cada uno de los ejes prioritarios de actuación y sus diferentes programas a desarrollar en 2020.

El Decreto del Alcalde, de 12 de marzo de 2020, por el que se establecían nuevas formas de organización del trabajo y la posterior declaración del Estado de Alarma por el Gobierno de España, obligó a realizar, en poco tiempo, un esfuerzo logístico sin precedentes en nuestra organización y, a su vez, una redefinición de todas sus líneas de actuación para garantizar la prestación de los servicios necesarios para la ciudadanía.

Inicialmente se arbitró la logística necesaria para el traslado de los equipos informáticos de los puestos de trabajo a los domicilios particulares de las trabajadoras y trabajadores, así como la instauración del teletrabajo arbitrando los procedimientos de adaptación de la gestión a esta nueva situación. Es de destacar que ello se realizó en un lapso de tiempo razonablemente corto, lo que permitió la recuperación de la productividad de forma casi inmediata.

Para ello desde los servicios de régimen interior se proporcionó el soporte logístico y de transporte que garantizara el normal funcionamiento de los servicios. Se realizaron tareas de recogida, traslado y distribución en los domicilios particulares del personal de la Agencia de los equipos informáticos. Asimismo, se repartieron 65 teléfonos móviles, facilitados por el IAM, entre las y los técnicos de empleo para que pudieran prestar los servicios de atención telefónica a las y los usuarios garantizando la

prestación del servicio de atención directa todo ello para la progresiva implantación y normalización de los procesos de trabajo en remoto de todo el personal tanto de atención directa como de servicios internos y transversales que garantizaron la continuidad de la actividad.

Por otra parte, y de manera simultánea durante el ejercicio 2020 se impulsaron medidas encaminadas a la gestión de la pandemia y su incidencia en los edificios y centros adscritos a la Agencia para el Empleo, adoptándose una serie de actuaciones entre las que se encuentran aquellas relacionadas con la limpieza e higienización de los centros adscritos a la Agencia, implementación de las medidas de seguridad en trabajo en coordinación con los servicios de prevención y salud laboral priorizando aquellas encaminadas a evitar cualquier riesgo de contagio.

Para la organización de la desescalada y progresiva vuelta al trabajo presencial se fueron preparando los edificios para garantizar la seguridad del personal, mediante:

- El seguimiento exhaustivo del incremento de los servicios de limpieza, con el fin de tener los centros en perfecto estado de limpieza y desinfección, en evitación de riesgos de contagio por la presencia de personal y la afluencia de ciudadanos/as, teniendo incluso que adaptar los horarios de la prestación de servicios y creando protocolos específicos en los centros en los que hubo contagios realizando desinfecciones extraordinarias.
- Instauración de un protocolo de movilidad dentro de los edificios, mediante labores de señalización en suelo y paredes que garantizara la circulación segura de aquellos.
- La instalación de grifería de apertura por presión manual y de cierre automático en los edificios que carecían de este sistema.
- Adquisición de EPIS individuales, tales como guantes y mascarillas, dispensadores de gel hidroalcohólico que se ubicaron en los accesos a los edificios, tanto en los centros de trabajo, como en las aulas y talleres de formación.
- Instalación de mamparas y biombos de separación de puestos de trabajo, para dar cumplimiento a las medidas de distanciamiento dictadas por Madrid Salud.

Fruto de este trabajo la Fundación Madrid Excelente concedió a la Agencia, el identificativo “Garantía Madrid” por las medidas adoptadas, por el compromiso extraordinario demostrado y por la actividad solidaria ejercida en la prevención y minimización de los riesgos provocados por el COVID-19.

Solo las actuaciones de obras y reformas previstas han sufrido una demora en su ejecución dado el tiempo de suspensión de la actividad presencial, aunque han sido retomadas, incluso ampliadas, esperando que den su fruto en el próximo ejercicio.

La actividad de mantenimiento y mejora tiene una especial importancia en la Agencia para el Empleo dado el elevado número de edificios que gestiona consecuencia del incremento de espacios cedidos por diferentes áreas municipales, especialmente Distritos, para el desarrollo de actuaciones relacionadas con los recursos de empleo.

Ello precisa periódicas acciones de mantenimiento y mejora de la operatividad de las instalaciones y edificios: averías, obras de mantenimiento, adecuaciones a normativa, acreditaciones de centros de formación de acuerdo con la especialidad formativa, etc.

Toda esta gestión interna unida a la relacionada con la puesta en marcha de la actividad de los diferentes programas que impulsa la Agencia han supuesto un importante esfuerzo de los servicios de contratación administrativa, utilizando los procedimientos de licitación previstos en la norma: Acuerdos Marco y contratos basados en los mismos, así como la tramitación de los expedientes de compras centralizadas, menores, los de servicio destinados al buen funcionamiento de los inmuebles. En resumen, todos aquellos contratos precisos para la adquisición de bienes o la prestación de servicios necesarios para el óptimo desarrollo de las competencias del Organismo.

En concreto en 2020, se inició la tramitación de dos Acuerdos Marco de Formación presencial y *online*, que permitirán dar continuidad a la formación de las personas desempleadas.

La adaptación a las circunstancias exigidas por la pandemia ha dado lugar a una profunda transformación de los procesos y métodos de trabajo, lo que, por otra parte, ha supuesto un importante impulso a la transformación digital de la Administración a la que estamos obligados desde la entrada en vigor, en octubre de 2016, de la Ley Ley 39/2015, de 1 de octubre, del



Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Cabe destacar el importante esfuerzo realizado por el personal para adaptarse en tan breve espacio de tiempo a los nuevos cambios exigidos.

Formación

Los cursos programados para el año 2020 se correspondían con la impartición de cursos específicos sobre riesgos laborales para el personal de la Agencia para el Empleo y estaba prevista su realización durante el segundo y tercer trimestre del año 2020.

Dada la situación sanitaria acaecida en el mes de marzo y la imposibilidad de realizar la formación presencial del personal, no resultaba conveniente la realización de esas sesiones de formación específica y se priorizó la realización de los cursos sobre esta materia que, en su programa, ofrecía la Escuela de Formación para ese mismo año en la modalidad *online*.

Compromiso con la calidad

La AE de Madrid potencia la calidad de la formación profesional para el empleo y sus actuaciones de empleo, así como su seguimiento y evaluación, fomentando con ello una cultura administrativa de confianza.

La Agencia mantiene vigente el certificado de calidad conforme al Modelo EFQM (European Foundation Quality Management), ostentando el nivel 400+ tras la auditoría realizada por la Dirección General de Gobernanza del Ministerio de Política Territorial y Función Pública. La implantación del Modelo EFQM implica identificar qué se debe hacer para mejorar y todo ello en un enfoque de enriquecimiento para la consecución de los fines.

Asimismo, la Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo de Madrid, accesible tanto a través de la web municipal como a través de la intranet, 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 resulta necesario el



conocimiento de las necesidades de las personas usuarias y empresas colaboradoras.

Se ha de tomar en consideración que a finales del ejercicio 2020 se ha realizado por parte de la entidad de certificación “Cámara Certifica” una auditoría en relación a la Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo de acuerdo con la Norma UNE 93200, destacando en el informe de auditoría elaborado, entre otros aspectos, la implicación y la alta preparación del personal y un control exhaustivo de la carta y sus servicios.

Para evaluar su gestión se establecen indicadores de gestión y estándares de calidad. En 2020 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 8 días durante el año 2020 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 84% de las y los usuarios/as encuestados/as valoren con 8 puntos o más el servicio recibido, en una escala de 0 a 10, 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 98%, muy superior al porcentaje de 85% 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.

En materia de formación se elaboró 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. No obstante, en el ejercicio 2020 como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 no resultó posible continuar impartiendo cursos presenciales y expedir Certificados de Profesionalidad. Es por ello, que solo cerca de 10% de las plazas ofertadas en cursos de formación profesional para el empleo fueron dirigidas a la obtención de Certificados de Profesionalidad, inferior al porcentaje del 30% fijado para el compromiso cuarto de la Carta.

Asimismo, el número de plazas ofertadas en acciones de formación para el empleo ascendió a 6.212 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 98%, muy 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 las que se envían candidaturas el 98%, superior al objetivo establecido en el mismo del 90%. Asimismo, el

porcentaje de ofertas a los que se envían candidaturas superiores al de puestos ofertados es del 87%, lo que supone una desviación positiva de 2 puntos respecto al estándar establecido.

Finalmente, respecto del último compromiso de la Carta de Servicios, se ha de señalar que durante 2020 desde la Agencia para el Empleo se han tramitado 107 expedientes, de éstos, 21 han sido Felicitaciones, 11 Sugerencias y 75 Reclamaciones. Poner de manifiesto que, cada una de las Sugerencias y reclamaciones recibidas se remiten a la unidad responsable, desde donde se analizan y comprueban procediéndose a su subsanación cuando procede y emitiendo un informe que es devuelto a la Unidad Gestora de las SyR para su contestación.

En cuanto a los resultados en su gestión, a principios de año se procedió a una revisión completa del proceso que nos ha permitido seguir avanzando tanto en la implantación de mejoras como en la reducción de tiempos de respuesta.

De esta forma, los tiempos de respuesta han pasado de 12,93 días naturales en 2019 a 7,96 en 2020.

Enfoque de género

Como se desprende de los indicadores identificados para cada una de las actuaciones prioritarias en el Plan de Actuación 2020, los objetivos estimados se han alcanzado en su casi totalidad y en algunos casos éstos han sido superados ampliamente.

Cabe destacar entre ellos que el 62% de usuarios/as que reciben un servicio de empleo (orientación, formación, intermediación) son mujeres y en cuanto a la participación en programas formativos, el porcentaje de mujeres alcanza el 64% del total. Lo mismo ocurre con el número de mujeres contratadas en talleres de formación y empleo que alcanza el 58%.

Se han examinado los contratos de servicios (limpieza y vigilancia), y en los que se incluyen cláusulas sociales para verificar si estas surten efecto para la consecución de los objetivos previstos.

Durante el año 2020 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.



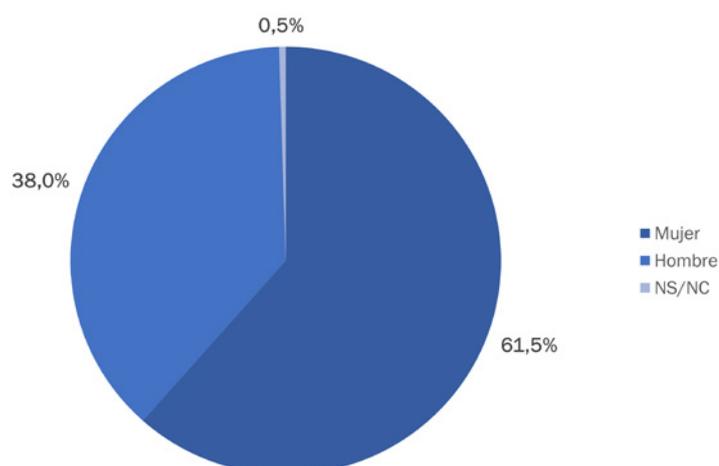
ANEXO

Personas atendidas por sexo y edad en Orientación, Intermediación y Formación (año 2020):

Edad	Hombre		Mujer		NS/NC		Total
	n	%	n	%	n	%	
Menor de 25 años	2167	44,23%	2701	55,13%	31	0,63%	4899
Entre 25-45 años	7281	37,11%	12276	62,56%	65	0,33%	19622
Mas de 45 años	7527	38,10%	12209	61,80%	20	0,10%	19756
NS/NC	279	23,89%	782	66,95%	107	9,16%	1168
Total	17254	37,97%	27968	61,54%	223	0,49%	45445

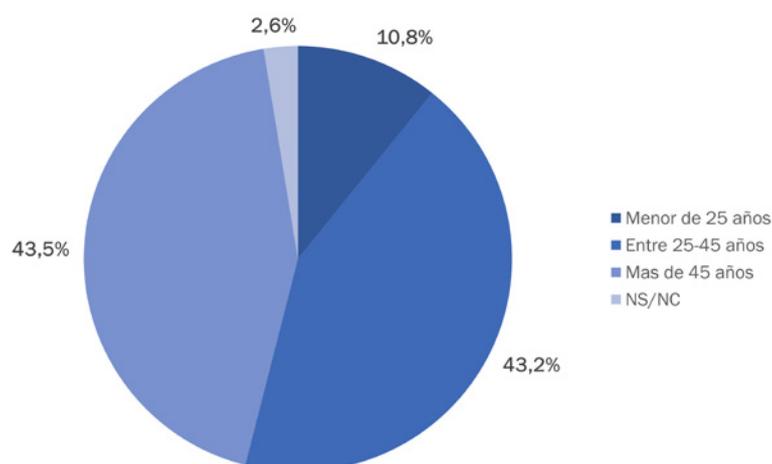
Personas atendidas por sexo en Orientación, Intermediación y Formación (año 2020):

Mujer	27968	61,5%
Hombre	17254	38,0%
NS/NC	223	0,5%



Personas atendidas por edad en Orientación, Intermediación y Formación (año 2020)

Menor de 25 años	4899	10,8%
Entre 25-45 años	19622	43,2%
Mas de 45 años	19756	43,5%
NS/NC	1168	2,6%





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