

2022

Carta de Servicios

Agencia para el Empleo

Fecha de aprobación: 22 de enero de 2009
Fecha de certificación: 23 de diciembre de 2017
Fecha de última evaluación: 27 de mayo de 2022



C Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara.

ÍNDICE

1. Presentación.....	1
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad	6
Medidas de subsanación.....	9
Seguimiento y evaluación.....	9
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	10
5. Participación ciudadana	10
6. Gestiones y trámites	12
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	12
Órgano directivo. Datos de contacto.....	12
Otros datos de interés.....	15
8. Normativa.....	15

1. Presentación

Madrid, una ciudad comprometida con el empleo.

El Ayuntamiento de Madrid gestiona políticas activas de empleo para facilitar y potenciar, gracias a su estructura, especialización y cercanía al territorio, la inserción laboral de las personas sin empleo de la Ciudad de Madrid.

La Agencia para el Empleo de Madrid es la unidad encargada de esta gestión. Actúa como una **plataforma multilateral** en la que reúne a dos grupos distintos pero interdependientes: las personas desempleadas y las empresas. Las plataformas solamente son valiosas para un grupo si el otro también está presente, de tal manera que se crea valor al permitir la interacción entre ambos. Este valor se concreta, en el caso de las personas desempleadas, en oportunidades reales de empleo y, en el caso de las empresas, a través de la realización de una profunda y minuciosa selección, de disponer con inmediatez de candidaturas más ajustadas al perfil requerido para sus puestos de trabajo.

Con el objetivo de recuperar e impulsar la economía se han definido **varios objetivos estratégicos**:

- El primer objetivo es conseguir una ciudad más igualitaria y cohesionada mediante la dinamización del empleo en aquellos barrios con mayores tasas de desempleo a través de la información, asesoramiento y formación para el empleo de forma específica para los colectivos más desfavorecidos y con especiales dificultades de inserción laboral favoreciendo la cohesión territorial.
- El segundo objetivo estratégico plantea que Madrid sea una ciudad que ofrezca oportunidades a las personas. Para ello se propone mejorar las posibilidades de inserción laboral de las personas desempleadas mediante el desarrollo de programas de actividades de formación para el empleo.
- Un tercer objetivo pretende acercar las actuaciones de la Agencia a la realidad de las empresas a través de la mejora de los diagnósticos de empleabilidad y ocupabilidad y una atención más personalizada y la satisfacción de las necesidades de contratación de las mismas, mejorando la capacidad de inserción laboral de las personas trabajadoras por cuenta ajena y propia en el espacio de tiempo más corto posible.

Los **colectivos** prioritarios son los de mayores dificultades de inserción laboral, entre los que se encuentran: jóvenes (menores de 25 años), parados/as de larga

duración, mujeres con especiales problemas de empleabilidad, personas con discapacidad, inmigrantes, mayores de 45 años y otros (exreclusos, /as, exdrogodependientes, etc)

Con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia en su gestión municipal, la Agencia para el Empleo de Madrid está firmemente **comprometida** con la calidad y mejora continua mediante la implantación de un sistema de evaluación de calidad de los centros y servicios que se prestan a la ciudadanía madrileña utilizando como referente el modelo EFQM de Excelencia.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere de prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados y aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

La orientación laboral, formación y empleo en cifras

Mas de 33.000 personas orientadas	Mas de 6.000 plazas ofertadas en cursos de formación	Mas de 600 acciones de formación profesional para el empleo	8 puntos satisfacción media de los cursos de formación (escala 0 a 10)	8,40 puntos satisfacción media de los programas de formación y empleo
--	---	--	---	--

Datos 2021

2. Servicios prestados

Servicios prestados a las personas usuarias

Información General:

Para servir de puerta de entrada dando acceso a las personas sin empleo a los servicios que presta la Agencia, **informar sobre:**

- El acceso a los servicios de orientación, autoempleo e intermediación (solicitar cita previa)
- La solicitud de cursos de formación.
- Las actuaciones municipales de fomento y formación para el empleo.
- Las ofertas de trabajo disponibles.

Orientación Profesional:

- **Informar** sobre el mercado de trabajo y las ofertas de empleo existentes, las políticas activas y pasivas de los Servicios Públicos de Empleo, así como los incentivos y medios disponibles para el apoyo a las iniciativas emprendedoras y la mejora de la cualificación.
- Realizar un **diagnóstico individualizado** por competencias de los/las usuarios/as que incluya toda la información posible sobre las características personales y profesionales relevantes que permita medir el grado de la empleabilidad y clasificar al demandante según sus necesidades.
- Diseñar, realizar y hacer seguimiento de los **itinerarios individuales y personalizados de empleo** que incluyen una propuesta de derivación a acciones para el desarrollo o adquisición de competencias básicas, genéricas y específicas.
- Realizar **actuaciones individuales y/o grupales basadas en seminarios y sesiones** para el desarrollo de aspectos personales, búsqueda activa de empleo, trayectoria formativa individual, emprendimiento, competencias y alfabetización informática, entre otros

Formación y Empleo:

- Proporcionar a los participantes **formación con Certificado de Profesionalidad**, esto es, un título oficial con validez en todo el territorio nacional que acredita la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral.
- Programar e impartir cursos de **formación profesional para el empleo** adecuados a las necesidades del mercado de trabajo y que mejoren la cualificación profesional y empleabilidad del demandante de empleo.
- Reforzar la **formación online** de manera que permita la conciliación familiar, así como el acceso de una manera más flexible a todas las personas interesadas en adquirir nuevas destrezas favoreciendo el aprendizaje.

- Desarrollar **programas** de formación y empleo para **personas con especiales dificultades de inserción laboral** que impliquen la realización de un trabajo efectivo en un entorno real, con objeto de mejorar su empleabilidad y adquirir experiencia laboral.
- Promover la realización de **prácticas no laborales** en empresas y entidades que posibiliten aplicar, en un entorno real de trabajo, las capacidades y competencias adquiridas durante la acción formativa.
- Ofrecer formación a autónomos y a trabajadores de empresas que necesiten transformarse para mantenerse en el mercado y aumentar su productividad.
- Realizar **seguimiento** de la **inserción laboral** de los/las alumnos/as formados.

Autoempleo:

- Ofrecer **asistencia técnica individualizada** para la creación de empleo por cuenta propia a través del asesoramiento, información y seguimiento de proyectos de autoempleo, prestando apoyo a los trabajadores que están creando sus propios puestos de trabajo, trabajadores que bien por voluntad propia o por dificultades de acceso al mercado típico de trabajo deciden autoemplearse, colaborando en la elaboración y evaluación del Plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia.
- Impartir **sesiones de información y motivación al autoempleo**, orientadas a transmitir las cualidades necesarias y los primeros pasos que se deben realizar para iniciar un proyecto de autoempleo.
- Facilitar, a través de la **bolsa de autoempleo**, ofertas de empleo de empresas integradas en sectores económicos susceptibles de establecer relaciones mercantiles estables, como alternativa de empleo para aquellas personas que, por su profesión y/o experiencia, pueden optar a crear su propio empleo y ser autónomos.

Intermediación Laboral:

Servicio que tiene por objeto **poner en contacto a la persona desempleada** en búsqueda activa de empleo **y las empresas** que necesitan cubrir puestos de trabajo vacantes para su colocación. El acceso puede ser a través de cualquiera de los canales descritos en el servicio de información.

- Ofrecer a las personas desempleadas los puestos de trabajo que la Agencia para el Empleo recibe de las empresas que se adecuen a sus características e intereses.
- Facilitar el acceso a procesos de selección.
- Facilitar a las personas desempleadas un empleo adecuado a sus características.
- Realizar un seguimiento de los procesos de selección acometidos.

Servicios prestados a las empresas

Información General:

Para servir de puerta de entrada dando acceso a las empresas a los servicios que presta la Agencia, informar sobre todas aquellas actuaciones municipales que den respuesta a las necesidades en materia de capital humano, empleo y formación de las empresas.

Prospección empresarial:

- **Atender de manera personalizada** a las empresas exponiendo todas aquellas actuaciones municipales que den respuesta a las necesidades en materia de capital humano, empleo y formación de las mismas
- **Informar sobre los incentivos y medios disponibles** para el fomento de la contratación, así como realizar acciones de sensibilización para la contratación de colectivos con especiales dificultades de inserción.
- **Asesorar** sobre medidas de fomento de empleo, acceso y tramitación de las mismas, modalidades y normas de contratación y ayudas para la formación de las personas trabajadoras.
- Llevar a cabo **investigaciones, estudios y análisis** sobre la situación del mercado de trabajo, teniendo en cuenta las peculiaridades locales, para conocer los sectores de actividad que generan empleo a fin de adecuar la oferta de cursos de formación a las necesidades del mercado laboral.
- **Promover la incorporación de alumnos/as** en formación de la Agencia para el Empleo para realizar **prácticas profesionales no laborales en empresas**.

Intermediación Laboral:

Servicio gratuito que **facilita a los empleadores los trabajadores más apropiados** a los requerimientos y necesidades de las empresas. Se accede a este servicio a través de cualquiera de los canales descritos en el servicio de información.

- Atender de manera especializada y personalizada a las empresas que puedan ofertar puestos de trabajo y necesiten candidatos/as para sus procesos de selección.
 - Especialización en posiciones clave definidas conforme a las características económico-laborales del tejido empresarial madrileño.
 - Realizar una preselección de candidatos/as aplicando técnicas y herramientas específicas de selección por competencias. servicio gratuito y personalizado de gestión de ofertas de empleo
 - Colaborar en el proceso de selección de candidatos/as poniendo a su disposición profesionales especializados.
 - Facilitar espacios para la realización de los procesos de selección.
-

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- Los teléfonos 010 o 915 298 210. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

El acceso a la información general se canaliza de tres maneras:

- Presencial: a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y las Agencias de zona.
- Telefónico: se canaliza a través del 010.
- Telemático: se presta a través del portal informático www.aemadrid.es

Horario del servicio

Con carácter general el servicio se presta de lunes a viernes de 8:30 a 14 horas.

Cita previa

En el teléfono 010 y en la web www.madrid.es

Para los servicios de orientación, atención individual, bolsa de trabajo y autoempleo.

3. Compromisos de calidad

Servicios prestados a las personas desempleadas

Compromiso 1

En el servicio de **orientación profesional**, damos cita previa en un plazo medio de 15 días naturales, no siendo superior en ningún caso a 30 días naturales.

Indicador 1.1. Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la prestación del servicio en la Agencia para el Empleo.

Indicador 1.2. Porcentaje de citas de orientación profesional asignadas en un periodo igual o menor a 30 días naturales

Compromiso 2

Proporcionamos una **orientación profesional** adaptada a las necesidades de cada persona y a través de un personal altamente especializado. El objetivo es que la valoración de la satisfacción media de las personas encuestadas alcance una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 en los cuestionarios presenciales y una puntuación igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.

Indicador 2.1. Satisfacción media de las personas orientadas en los cuestionarios presenciales.

Indicador 2.2. Satisfacción media de las personas orientadas en los cuestionarios telefónicos.

Compromiso 3

Fomentamos y motivamos a las personas desempleadas hacia el autoempleo, asesorando y colaborando en la elaboración y evaluación en el Plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia. Asimismo, se elaborará una programación específica para autónomos y se establecerá una línea de ayudas directas de contratación.

Indicador 3.1. Personas informadas y/o asesoradas en materia de autoempleo.

Indicador 3.2. Porcentaje de plazas de formación de la programación municipal a las que pueden acceder trabajadores/as por cuenta propia.

.

Indicador 3.3 Ayudas directas a la contratación.

Compromiso 4

Elaboramos anualmente un Plan de Formación cuyo objetivo será de favorecer y posibilitar la inserción laboral de personas desempleadas o en mejora de empleo, potenciando una plataforma de aprendizaje “online”, ofertando **al menos 4.000 plazas** en cursos de formación para el empleo con el objetivo de que la valoración media de la satisfacción del alumnado sea igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10. El 60% de dichas plazas se dirigirán a la impartición de cursos no presenciales (online).

Indicador 4.1. Plazas ofertadas en cursos de formación profesional para el empleo.

Indicador 4.2. Porcentaje de plazas ofertadas en cursos de formación profesional para el empleo en la modalidad “online”.

Indicador 4.3. Satisfacción media de los cursos de formación.

Compromiso 5

Ponemos en marcha programas de formación y empleo ofertando 390 plazas que impliquen la realización de un trabajo efectivo cuyos participantes los valoren con una satisfacción media igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10 y el 80% de dichos programas se dirigirán a la obtención de Certificados de Profesionalidad, documento oficial con validez en todo el territorio nacional que acredita la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral

Indicador 5.1. Plazas ofertadas en programas de formación y empleo

Indicador 5.2. Porcentaje de programas de formación y empleo de programación municipal dirigidos a la obtención de Certificados de Profesionalidad.

Indicador 5.3. Satisfacción media de los participantes en los programas de formación y empleo.

Servicios prestados a las empresas

Compromiso 6

Enviamos candidaturas para su cobertura al menos al 90% de las ofertas de las empresas. Al menos al 85% de las ofertas se envía un número de candidatos superior al de puestos ofertados.

Indicador 6.1. Porcentaje de ofertas a las que se envían candidatos.

Indicador 6.2. Porcentaje de ofertas a las que se envía un número de candidatos superior al de puestos ofertados

Compromiso 7

Contestamos el **80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 7.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas. *Indicador informativo.*

Indicador 7.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.

Indicador 7.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Recibir un trato respetuoso y con deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...).
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de decide.madrid se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación a la formación y programas de empleo municipales se puede participar por las siguientes vías:

- Facebook : <https://www.facebook.com/agenciaempleomadrid/>
- En LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/agencia-empleo-madrid/?originalSubdomain=esEn>
- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los diferentes servicios; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicios recibidos y adecuar la gestión a sus necesidades y expectativas.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con la orientación laboral, formación y empleo. Están en: [www.madrid.es/ Trámites / Educación, formación y empleo / formación para el empleo](http://www.madrid.es/Trámites/Educación,formaciónyempleo/formaciónparaelempleo). Son:

- [Cita previa](#) para la Agencia para el Empleo: cita previa para los servicios de orientación, atención individual, bolsa de trabajo y autoempleo de la Agencia para el Empleo.
- Gestión de ofertas de puestos de trabajo.
- Solicitudes de acciones de formación.
- Becas de ayuda al estudio

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo
Gerencia de la Agencia para el Empleo de Madrid
Paseo de los Pontones, 10 (28005 Madrid)
913 649 322
aegerencia@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

A continuación, se especifican las direcciones de las distintas Agencias de Zona así como otros centros de interés de la Agencia.

Horario: lunes a viernes (8:30 a 14:00 horas)

Agencias de Zona (Información)	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
Agencia de Zona de Tetuán	C/Juan Pantoja, 2 28039	915 336 559 915 359 313	aztetuanae@madrid.es	Metro Alvarado línea 1 Autobús líneas 124, 128, 3, 64, 66
Agencia de Zona de Vicalvaro	Avda. de Daroca, 327 28032	917 753 950	azvicalvaroe@madrid.es	Metro Vicalvaro línea 9 Autobús líneas 4, 100, 106, 130
Agencia de Zona de Villaverde	Avda. Orovilla, 54 28041	917 239 223	azvillaverdea@madrid.es	Metro Ciudad de los Angeles línea 3 Villaverde Bajo líneas C3, C4 - Autobús líneas 22,86
Agencia de Zona de Retiro	Avda. Ciudad de Barcelona, 164 28007	915 133 085	azretiroae@madrid.es	Metro Pacífico líneas 1, 6 - Autobús líneas 8, 10, 24, 37, 54, 56, 57, 141
Agencia de Zona de Barajas	Avda. Cantabria, 6 28042	917 412 190	azbarajasae@madrid.es	Metro Alameda de Osuna línea 5 - Autobús líneas 151, 114, 115
Agencia de Zona de Latina-Carabanchel	C/ Alhambra, 89 28047	915 088 758	azlatinacarabanchel@madrid.es	Metro Laguna línea 6 Laguna línea C5 Autobús líneas 119, 31, 25, 55
Agencia de Zona de Arganzuela	Ronda de Toledo, 10 28005	913 643 460	azarganzuelaae@madrid.es	Metro Puerta de Toledo/Acacias línea 5 Autobús líneas 3, 17, 18, 23, 25, 35, 41, 148, C1, C2

Agencias de Zona (Información)	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
Agencia de Zona de Puente de Vallecas	Plaza Sierra Ministra,3 28053	914 779 664	azvallecasae@madrid.es	Metro Puente de Vallecas/villa de Vallecas/ Portazgo línea 1 Entrevías líneas C7,C2 Autobús líneas 10,54,57,58,136
Centro Especializado en el sector Alimentario en Mercamadrid (Oficina Auxiliar)	Zona comercial D1 local C6 Mercamadrid 28018	915 880 332	aemercamadrid@madrid.es	Autobús líneas T32,130

Otros Centros	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
Oficinas Centrales	Pso. de los Pontones, 10 - 28005	913 649 322	aegerencia@madrid.es	Puerta de Toledo línea 5 Pirámides líneas 5 Autobús líneas 17,23,35,36,18, C-1, C-2
Centro de Formación Ocupacional Los Cármenes	C/ Alhambra, 89 28047	914 666 137	aecarmenes@madrid.es	Metro Laguna línea 6 Laguna líneas C5 Autobús líneas 138,31,25
Centro de Formación Ocupacional para la Mujer	C/ Huelga, 5 28031	913 052 066	aevallecas@madrid.es	Metro Congosto línea 1 Bus línea 142
Centro de Formación de Oficinas de Usera	C/ Ginebro, 1 28041	917 239 088 914 239 096	aeusera@madrid.es	Metro San Fermín Orcasur línea 3 Orcasitas línea C5 Autobús líneas 18,22,59,79,85,86
Centro de Formación de Barajas	Avda. Cantabria, 6 28042	914 800 338	aebarajas@madrid.es	Alameda de Osuna líneas 5 - Autobús líneas 114,115,151
Centro de Formación Jerte	C/ Jerte, 3 28005	913 644 189	aejerte@madrid.es	Autobús líneas 148,3,60
Centro Vallecas Viverismo	C° del Pozo del Tío Raimundo, 6 28031	609 887 209	aevillavallecas@madrid.es	El Pozo líneas C1, C2, C7 - Autobús líneas 130, 102

Otros datos de interés

La información relativa a los servicios ofrecidos por la Agencia para el Empleo se encuentra disponible en la página web municipal www.madrid.es, en el apartado temático de Educación y Empleo, donde se puede encontrar un [especial de Agencia para el Empleo de Madrid](#). Contiene:

- Novedades
- Presentación
- ¿Dónde estamos?
- Viaje al Empleo
- Formación para el Empleo
- Programas de Formación en Alternancia con la Actividad Laboral.
- Empleo y Bolsas de Trabajo
- Sección empresas
- Autoempleo
- Proyectos Europeos
- Noticias y novedades
- Objetivo empleo M21 Radio
- Publicaciones
- Protección de datos personales Agencia para el empleo

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

Además de la normativa general relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la normativa específica relativa a los servicios objeto de esta Carta es

- Artículo 40 de la Constitución Española de 1978.
- Ley de Empleo 56/2003, de 16 de diciembre.
- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.
- Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.
- Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.

Ayuntamiento de Madrid

- Estatutos de la Agencia para el Empleo de Madrid, de 31 de mayo de 2004 (BOCM de 30 de junio de 2004 y BOAM de 27 de julio de 2004).