

2026

Carta de Servicios

Agencia para el Empleo de Madrid

Fecha de aprobación: 22 de enero de 2009

Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023

Fecha de última evaluación: 16 de marzo de 2026



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.....	3
2.	Servicios prestados	4
3.	Compromisos de calidad.....	9
	Medidas de subsanación.....	11
	Seguimiento y evaluación.....	11
4.	Derechos y responsabilidades.....	11
5.	Participación ciudadana	12
6.	Gestiones y trámites.....	13
7.	Datos de carácter general.....	14
	Órgano directivo. Datos de contacto.....	14
	Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto.....	14
	Otros datos de interés	16
8.	Normativa.....	17

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 en búsqueda activa de 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 en búsqueda activa de empleo 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 en búsqueda activa de empleo, 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.

Los colectivos prioritarios de actuación de la Agencia para el Empleo de Madrid son los de mayores dificultades de inserción laboral, para favorecer e impulsar su inserción. Además, establecemos alianzas estratégicas a través de proyectos como:

- Proyecto Cáncer y Empleo en colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer, cuyo objetivo es impulsar la inserción laboral de supervivientes de cáncer, pacientes en fase de recuperación y sus familiares.
- Proyecto “Camino al Empleo” en colaboración con el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, cuyo objetivo es la capacitación de personas derivadas de los servicios sociales municipales para su inserción laboral.
- Proyecto “Ictus y Empleo” en colaboración con la Asociación “Freno al Ictus” que promueve la inclusión sociolaboral de personas afectadas por ictus y daño cerebral adquirido.
- Puesta en marcha de las Escuelas Municipales de Formación, cuyo compromiso y esfuerzos se dirigen a formar personas para los sectores productivos, identificados en la *Estrategia de Empleo de la Ciudad de Madrid 2024-2027*, con mayor potencial de generación de empleo en la ciudad, dejando atrás la tradicional formación de ofertas, y apostando por el diseño de programas formativos adaptados a las necesidades reales del tejido empresarial y las expectativas profesionales de las personas en búsqueda de empleo.

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

88,46%	9,8 puntos	9,09 puntos	8,76 puntos
Porcentaje de ofertas a las que se envía un número de candidaturas superior al de puestos ofertados	satisfacción media en el servicio de orientación laboral (escala 0 a 10)	satisfacción media de los cursos de formación profesional (escala 0 a 10)	satisfacción media de los programas de formación y empleo (escala 0 a 10)

Datos 2025

2. Servicios prestados

Servicios prestados a las personas usuarias

Información General:

Informar sobre los servicios prestados por la Agencia para el Empleo de Madrid

- Servir de puerta de entrada y facilitar el acceso a los servicios de Orientación Profesional, Formación para el Empleo e Intermediación Laboral.

Los canales de información disponibles son:

- Presencialmente en cualquiera de nuestras Agencias de Proximidad (se requiere cita previa).
- Sin desplazamientos las 24 horas al día, a través de la plataforma virtual de empleo SALTA www.saltaempleo.madrid.es, de la página web de la Agencia para el Empleo de Madrid www.aemadrid.es/agenciaparaempleo y del teléfono gratuito de atención a la ciudadanía 010.

Orientación Profesional:

- Informar a las personas usuarias sobre el mercado de trabajo, las oportunidades y necesidades de empleo, y los recursos disponibles para la mejora de la empleabilidad (políticas activas y, en su caso, pasivas), con especial foco en ocupaciones y sectores generadores de empleo, así como en los servicios municipales de orientación, formación e intermediación.
- Realizar la acogida, diagnóstico y perfilado individualizado de empleabilidad por competencias, basado en competencias e indicadores, con el fin de definir el objetivo profesional, clasificar a la persona según su situación y necesidades y determinar el nivel de intervención más adecuado (intervención de proximidad/primera atención y, cuando proceda, intervención especializada). Este modelo se apoya en la Red de Agencias de Proximidad y en el Centro de Especialización en Orientación Profesional (CEOP) para diagnósticos en profundidad.
- Diseñar, ejecutar y hacer seguimiento de itinerarios individuales y personalizados de empleo, a modo de hoja de ruta, conectados con el resto de los servicios (formación e intermediación) y orientados a la inserción. Estos itinerarios podrán incluir actuaciones individuales y grupales (entrevistas, talleres, seminarios y seguimiento de casos), acompañamiento personalizado con apoyo de tutor/a, y derivación a recursos específicos como el Aula de Entrenamiento Permanente (CV, preparación de entrevistas, detección de competencias y desarrollo de soft skills) y, cuando proceda, programas de apoyo prelaboral y motivacional en coordinación con Servicios Sociales (p. ej., "Camino al Empleo"). Asimismo, el proceso se impulsa mediante la digitalización (plataforma y trazabilidad del itinerario) y ajuste por el personal técnico.

Formación para el Empleo:

- Ofrecer una formación flexible y adaptada a las demandas del mercado laboral, que garantice al alumnado el desarrollo de las competencias técnicas y transversales más demandadas por las empresas a través de Escuelas Municipales de Formación especializadas en hostelería y alimentación, empleo verde y oficios, talento digital y cuidados.
- 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 y proporcionar a los participantes formación destinada a la obtención de un Certificado de Profesionalidad, título oficial con validez en todo el territorio nacional que acredita la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral.
- Ofrecer diferentes metodologías de aprendizaje 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.
- Promover la realización de prácticas profesionales en empresas y entidades que posibiliten aplicar, en un entorno real de trabajo, las capacidades y competencias adquiridas durante la acción formativa.
- Realizar seguimiento de la inserción laboral de los/las alumnos/as formados.

Intermediación Laboral:

Servicio que tiene por objeto conectar a las personas en búsqueda activa de empleo con empresas, pymes y autónomos que necesitan cubrir puestos vacantes, mediante un proceso de intermediación y selección de calidad, basado en competencias y reforzado por la prospección empresarial:

- Ofrecer a las personas en búsqueda activa de empleo 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, incluyendo procesos a medida con empresas y encuentros con el tejido empresarial en el Espacio "Talento & Empresas", así como la organización de eventos y ferias de empleo de carácter sectorial cuando proceda.
- Facilitar a las personas en búsqueda activa de empleo, un empleo adecuado a sus características.

- Mejorar la preparación de candidaturas para superar procesos de selección, a través del Aula de Entrenamiento Permanente (entrevistas, CV y herramientas de búsqueda activa), y mediante formación a medida vinculada a necesidades reales de las empresas cuando sea necesario para el ajuste.
- Realizar seguimiento de los procesos de selección y de la inserción, incorporando actuaciones para favorecer la estabilidad y el mantenimiento del empleo, especialmente con perfiles prioritarios de intervención.

Servicios prestados a las empresas

Información General:

Servicio que actúa como puerta de entrada para facilitar a las empresas el acceso a los servicios de la Agencia para el Empleo de Madrid, ofreciendo información y orientación sobre actuaciones municipales que den respuesta a sus necesidades en materia de capital humano, empleo y formación.

Prospección empresarial:

- Atender de manera personalizada a empresas y entidades para identificar necesidades de capital humano y conectarlas con los servicios municipales (intermediación, formación a medida, prácticas y eventos de empleo), impulsando el modelo de colaboración del espacio "Talento & Empresas".
- Asesorar y orientar a empresas sobre recursos y medidas vinculadas al empleo y la formación, promoviendo también un diálogo sectorial permanente para detectar necesidades y oportunidades del mercado laboral.
- Adecuar la oferta formativa a las necesidades del mercado y a sectores generadores de empleo, incorporando formación a medida/ad hoc en coordinación con "Talento & Empresas".
- Informar sobre los incentivos, programas y recursos disponibles para favorecer la contratación, así como desarrollar acciones de sensibilización y apoyo a la contratación de personas pertenecientes a colectivos con especiales dificultades de inserción.
- Orientar y asesorar a las empresas sobre medidas y recursos de apoyo al empleo y la formación, incluyendo requisitos generales de acceso, documentación habitual y vías de gestión disponibles, así como información general sobre modalidades de contratación y recursos para la cualificación de las personas trabajadoras.

- Realizar estudios y análisis sobre la situación del mercado de trabajo y sus peculiaridades locales, identificando sectores y ocupaciones con mayor potencial de empleo, con el fin de alinear la oferta formativa con las necesidades reales del tejido productivo.
- Promover la incorporación del alumnado en formación de la Agencia para el Empleo para realizar prácticas profesionales en empresas.

Intermediación Laboral:

Servicio público que facilita a los empleadores, los trabajadores/as 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 oferten puestos de trabajo y requieran candidaturas para sus procesos de selección, colaborando en el desarrollo del proceso y, facilitando espacios para la realización de entrevistas y otras fases de selección.
- Impulsar la especialización en posiciones y perfiles clave, definidos conforme a las características económico-laborales del tejido empresarial madrileño.
- Diseñar programas de formación ad hoc que capaciten a los candidatos/as en las competencias técnicas y transversales requeridas.
- Promover actuaciones de acompañamiento y mentorización, cuando proceda, para favorecer la incorporación y estabilidad en el empleo de personas contratadas con especiales dificultades de inserción laboral.
- Realizar una preselección de candidatos/as aplicando técnicas y herramientas específicas de selección por competencias a través de un servicio gratuito y personalizado de gestión de ofertas de empleo.

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 914 800 010. 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 proximidad.
- 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 de atención presencial se presta de lunes a viernes de 9:00 a 14 horas. A través de la plataforma SALTA el servicio está disponible 24 horas al día.

Cita previa

Para los servicios de orientación, atención individual y bolsa de trabajo en el teléfono 010 y en la web www.madrid.es. Sin desplazamientos las 24 horas al día, a través de la plataforma virtual de empleo SALTA saltaempleo.madrid.es/

3. Compromisos de calidad

Servicios prestados a las personas en búsqueda activa de empleo

Compromiso 1

Ofrecemos a la ciudadanía una respuesta ágil a sus solicitudes de cita de orientación laboral.

Indicador 1.1. Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la prestación del servicio: Estándar ≤ 12 días.

Compromiso 2

Ofrecemos a la ciudadanía una orientación laboral personalizada y de alta calidad, garantizada por personal experto.

Indicador 2.1. Satisfacción media de las personas orientadas, en una escala de 0 a 10: Estándar $\geq 7,5$.

Compromiso 3

Ofrecemos a la ciudadanía una oferta formativa rápida, ágil y adecuada a la realidad del mercado laboral, diseñada a la medida de las necesidades reales de los sectores de actividad de la ciudad que favorezca sus posibilidades de inserción.

Indicador 3.1. Satisfacción media del alumnado en los cursos de formación en una escala de 0 a 10: Estándar $\geq 7,5$.

Compromiso 4

Ofrecemos a las personas con especiales dificultades de acceso al mercado laboral programas municipales de formación y empleo que integran formación y práctica laboral.

Indicador 4.1. Satisfacción media de los participantes de los programas de formación y empleo durante el programa formativo en una escala de 0 a 10: Estándar $\geq 7,5$.

Indicador 4.2. Satisfacción media de los participantes de los programas de formación y empleo durante las prácticas laborales en una escala de 0 a 10: Estándar $\geq 7,5$.

Indicador 4.3. Porcentaje de participantes que finalizan los programas de formación y empleo: Estándar $\geq 70\%$.

Servicios prestados a las empresas

Compromiso 5

Garantizamos el envío del mayor número de candidaturas a las ofertas de empleo remitidas por las empresas.

Indicador 5.1. Porcentaje de ofertas a las que se envían candidaturas: Estándar $\geq 90\%$.

Indicador 5.2. Porcentaje de ofertas a las que se envía un número de candidaturas superior al de puestos ofertados: Estándar $\geq 85\%$.

Compromiso 6

Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 20 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 45 días.

Indicador 6.1. Número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas: Estándar *Indicador informativo*.

Indicador 6.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 20 días naturales desde su presentación: Estándar $\geq 80\%$.

Indicador 6.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor de 45 días: Estándar igual al 100%.

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.
- Propositiones 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](https://www.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 con los servicios de la Agencia para el Empleo se puede participar por las siguientes vías:

- Facebook: <https://www.facebook.com/agenciaempleomadrid/>
- LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/agencia-empleo-madrid/>
- Instagram: <https://www.instagram.com/agenciaempleomadrid?igsh=eXJqaHZuaWU5bDZk>
- **Tik tok:** https://www.tiktok.com/@agenciaempleomadrid?_r=1&_t=ZN-93dlxWYJPO6
- YouTube: <https://youtube.com/@agenciaempleomadrid?si=FclCUtyOj1q7pXp9>
- **X:** <https://x.com/aempleomadrid?s=21&t=RGabH1owwuTUfalgONpNFw>

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 los 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](https://www.madrid.es/Tr%C3%A1mites/Educaci%C3%B3n%2C%20formaci%C3%B3n%20y%20empleo/formaci%C3%B3n%20para%20el%20empleo). 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.

- Solicitudes de acciones de formación.
- Solicitud de personas candidatas para empresas
- Subvenciones para la financiación de actividades de mentoring de personas contratadas con especiales dificultades de inserción laboral 2026
- La plataforma SALTA (www.saltaempleo.madrid.es) que permitirá que usuarios/as y empresas estén interconectadas en todo momento.

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda
 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 Proximidad, así como otros centros de interés de la Agencia.

Horario: lunes a viernes (9:00 a 14:00 horas)

Agencias de Proximidad	Dirección postal	Correo electrónico	Transporte
Agencia de Proximidad de Tetuán	C/ Juan Pantoja 2 28039 Madrid	aptetuanae@madrid.es	Metro: Alvarado (Línea 1). Autobuses: 3, 64, 66, 124 y 128
Agencia de Proximidad de Arganzuela	Pº de Pontones 10 28005 Madrid	aparganzuelaae@madrid.es	Metro: Puerta de Toledo o Pirámides (Línea 5) Autobuses: 17, 18, 23, 35, 36, 41, 62,116, 148 C03, C1 y C2 Tren: línea C10
Agencia de Proximidad de Latina	C/ Alhambra 89 28047 Madrid	aplatinaae@madrid.es	Metro: Laguna (línea 6) Autobuses:31, 25,55, 119 y 158 Tren: línea C5
Agencia de Proximidad de Barajas	Avda. Cantabria 6 28042 Madrid	apbarajasae@madrid.es	Metro: Alameda de Osuna (Línea 5). Autobuses:114, 115 y 151

Agencias de Proximidad	Dirección postal	Correo electrónico	Transporte
Agencia de Proximidad de Puente de Vallecas	Avda. Albufera 42 28038 Madrid	apvallecasae@madrid.es	Metro: Nueva Numancia (Línea 1) Autobuses: 10, 24, 54, 57, 58 y 136.
Agencia de Proximidad de Carabanchel	Avda. Carabanchel Alto 52 28044 Madrid	apcarabanchelae@madrid.es	Metro: Carabanchel Alto (Línea 11) Autobuses: 34, 35, 47 y 139.
Agencia de Proximidad de Vicálvaro	Avda. Daroca 327 28032 Madrid	apvicálvaroae@madrid.es	Metro: Vicálvaro y San Cipriano (Línea 9) Autobuses: 4, 100, 106, 130 y 287
Agencia de Proximidad de Villaverde	Avda. Orovilla 54 28041 Madrid	apvillaverdeae@madrid.es	Metro: Ciudad de los Angeles Villaverde Bajo-Cruce (Línea 3) Autobuses: 22, 23, 59, 85, 79 y 123.
Agencia de Proximidad de Mercamadrid	Zona Comercial Local 1E/1F 28018 Madrid	aemercamadrid@madrid.es	Autobuses: 130 y T32.

Otros Centros	Dirección postal	Correo electrónico	Transporte
Oficinas Centrales	Pº de los Pontones,10 28005 Madrid	aegerencia@madrid.es	Metro: Puerta de Toledo o Pirámides (Línea 5) Autobuses: 17, 18, 23, 35, 36, 41, 62,116, 148, C03, C1 y C2 Tren: línea C10
Centro de Talento y Empresas	C/ Áncora, 41 28045 Madrid	activaempleo@madrid.es	Metro: Palos de la Frontera (línea 3) y Atocha (línea 1) Autobuses: 6, 8, 19, 102, 26, 27, 45, 55, 148, C1, C2, C03 y 001 Tren: líneas: C1, C1, C3, C4, C5, C7 y C10
Espacios Polivalentes de Formación y Empleo Los Cármenes	C/ Alhambra, 89 28047 Madrid	aecarmenes@madrid.es	Metro: Laguna (línea 6) Autobuses:31, 25, 55, 119 y 158 Tren: línea C5
Escuela Municipal de Cuidados	C/ Huelga, 5 28031 Madrid	emcuidados@madrid.es	Metro: Congosto (línea 1) Autobús: 54,103, 142
Escuela Municipal de Empleo Verde y Oficinas	C/ Ginebro, 1 28041 Madrid	emempleoverdeyoficios@madrid.es	Metro: San Fermín Orcasur (línea 3) y Orcasitas (línea C5) Autobuses:18, 22, 59, 76, 79, 85 y 86, 116

Otros Centros	Dirección postal	Correo electrónico	Transporte
Centro Auxiliar de la Escuela Municipal de Talento Digital Barajas.	Avda. Cantabria, 6 28042 Madrid	contacto@sanblasdigital.es	Metro: Alameda de Osuna (línea 5) Autobuses: 112, 114, 115, 166 y 151
Centro Auxiliar de la Escuela Municipal de Hostelería Jerte.	C/ Jerte, 3 28005 Madrid	emhosteleriaalimentacion@madrid.es	Metro: Latina y Puerta de Toledo (línea 5) Autobuses: 148,3 y 60 Tren: líneas C4B, C5 y C10
Centro Auxiliar de la Escuela Municipal de Empleo Verde y Oficios El Pozo.	Cº del Pozo del Tío Raimundo, 6 28031 Madrid	emempleoverdeyoficios@madrid.es	Metro Sierra de Guadalupe (L1) Autobuses: 130 y 102 T31 Tren: El Pozo, líneas C2 y C7
Escuela Municipal de Talento Digital	C/ Amposta, 34 28037Madrid	contacto@sanblasdigital.es	Metro: Alsacia o Avenida de Guadalajara (línea 2) y San Blas (línea 7) Autobuses: 4, 38, 48, 165 y 167
Centro Auxiliar de la Escuela Municipal de Talento Digital Retiro	Avd. Ciudad de Barcelona, 162-164 28007 Madrid	contacto@sanblasdigital.es	Metro: Pacífico líneas 1 y 6 Autobuses: 8, 10, 24, 37, 54, 57, 56 y 141 Tren: Líneas C1, C4A, C4B, C5 y C10
Escuela Municipal de Hostelería y Alimentación	C/ Virgen de las Viñas, 16 28031 Madrid	emhosteleriaalimentacion@madrid.es	Metro: Buenos Aires (línea 1) Autobuses: 58, 63, 145. Líneas Verdes: 312, 312A, 331, 332, 333, 334, 336, 337, 339, 341, 351, 352, 353 Tren: Estación de Santa Eugenia, Líneas C2 y C7
Centro de Formación El Madroño	C/Villardondiego, 36 28032 Madrid	aformacion@madrid.es	Metro: Vicálvaro (línea 9) Autobuses: 100,106, 287, E3 y E5 Tren; líneas C2 y C7

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 la Plataforma web

www.saltaempleo.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
- Conócenos
- Subvenciones
- Ayudas a la Contratación a Empresas
- Orientación
- Escuelas Municipales de Formación
- Propuestas Formativas a los Consejos Académicos de las Escuelas Municipales AE
- Formación para el Empleo
- Empleo
- Programas Públicos de Empleo – Formación
- Talento & Empresas
- Proyectos Europeos
- Divulgación

8. Normativa

Normativa municipal: estructura y competencias:

- Decreto de 17 de junio de 2023 del Alcalde, 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 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda
- 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).
- Estrategia de Empleo de la ciudad de Madrid 2024-2027.

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:

- Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.

- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.
- 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 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional
- 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.
- Ley Orgánica 3/2022 de 31 de marzo de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 86/2025, de 11 de febrero, de evaluación y acreditación de las competencias básicas adquiridas por experiencia laboral, por vías no formales de formación y aprendizajes informales