

Carta de Servicios 2022

AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

 Mas de
33.000
personas
orientadas

 Mas de **6.000**
plazas
ofertadas en cursos
de formación para
el empleo

 Mas de **600**
acciones de
formación
profesional
impartidas

8 puntos de
satisfacción media en
los cursos de
formación
(escala 0-10)

8,40 puntos de
satisfacción en los
programas de
formación y empleo
(escala 0-10)

Datos 2021



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Servicios prestados a personas desempleadas:

- Información, orientación profesional, formación y empleo, autoempleo e intermediación laboral.

> Servicios prestados a las empresas:

- Información, prospección empresarial, e intermediación laboral.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. En **orientación laboral**: damos cita en un plazo de 15 días naturales, no superior a 30.
2. En **orientación profesional** proporcionamos un servicio de forma que la satisfacción media de las personas usuarias 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 los cuestionarios telefónicos en una escala de 0 a 5.
3. Fomentamos y motivamos a las personas desempleadas hacia el **autoempleo** de manera que anualmente informamos y /o asesoramos a 1.000 personas y el 75% de las plazas de formación de la programación municipal estarán destinadas a trabajadores/as por cuenta propia. Asimismo, favorecemos anualmente a 300 personas en ayudas directas a la contratación.
4. Elaboramos anualmente un **Plan Formativo: 4.000 plazas ofertadas en cursos de formación profesional** de las cuales el 60% de las mismas se dirigirán a cursos online. La **valoración media de satisfacción del alumnado de estos cursos de formación** sea igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10
5. Ponemos en marcha anualmente **programas de formación y empleo** que impliquen la realización de un trabajo efectivo ofertando 390 plazas de los mismos con una satisfacción media de los participantes igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10. Además, el 80% de los programas de formación y empleo municipales se dirigirán a Certificados de Profesionalidad
6. Ofrecemos a las empresas un **servicio de gestión de ofertas de empleo**, enviando candidaturas para su cobertura al menos al 90% de las ofertas de las empresas. El porcentaje de ofertas a los que se envía un número de candidatos superior al de puestos ofertados será al menos del 85%.
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.

 Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los **publicamos** anualmente.

Dónde puedes

 Informarte aemadrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es .

 También en el teléfono gratuito **010** (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las **Oficinas de Atención a la Ciudadanía**.
