



aE AGENCIA
PARA EL EMPLEO
Agencia de Colocación Autorizada 13-2

MEMORIA 2016



Índice

1	Introducción. 2016: Un año de cambio y de crecimiento.....	4
1.1	Objetivo y prioridades.....	4
1.2	Modelo de conocimiento basado en las competencias.....	4
1.3	Conocimiento del mercado laboral: Especialización por posiciones clave.....	5
1.4	Mejora de la función de intermediación.....	6
1.5	Especialización de la función de prospección y búsqueda de alianzas.....	6
1.6	Evaluación de programas y obtención y tratamiento de información relevante. Big Data.....	6
1.7	Portal de Empleo, nuevos canales de comunicación. Una tecnología que soporte el nuevo modelo.....	7
2	Relación con los ciudadanos.....	8
2.1	Una Agencia más accesible a los ciudadanos:.....	8
2.1.1	Canal presencial: Agencias de Zona y Centros de Formación.....	9
2.1.2	Canal Online y portal de empleo.....	10
3	Servicios de Orientación e Intermediación.....	11
3.1	Orientación sociolaboral.....	12
3.1.1	Información.....	12
3.1.2	Entrevistas de acogida.....	12
3.1.3	Orientación sociolaboral personalizada.....	13
3.1.4	Seminarios y talleres de habilidades y competencias.....	13
3.2	Tutorías en iniciativas de autoempleo-.....	14
3.3	Intermediación Laboral.....	15
3.3.1	Bolsas de Empleo.....	15
3.3.2	Análisis y generación de oportunidades de empleo.....	16
3.3.3	Procesos de Selección.....	16
3.4	Prospección.....	17
3.4.1	Acciones Desarrolladas.....	18
3.4.2	Alianzas para la formación y el empleo con empresas:.....	18
3.4.3	Las mejoras logradas y su impacto.....	19
4	La formación instrumento para el empleo.....	20
4.1	Una nueva orientación de la oferta formativa.....	20
4.2	La formación por posiciones.....	21



4.3	Formación técnica.....	22
4.3.1	Los certificados de profesionalidad.....	22
4.3.2	Cursos de formación	26
4.4	La formación en el empleo y experiencia laboral.....	28
4.4.1	Programas de formación en el empleo financiados por la Comunidad de Madrid.....	29
5	Territorio, Colectivos y Género	33
5.1	La territorialización de los talleres	33
5.2	Planes Especiales dirigidos a colectivos con especiales dificultades de inserción laboral. Planes de Barrio	35
5.3	Transversalidad del enfoque de género en la Agencia para el Empleo.....	36
6	La presencia de la AE en Programas Europeos	38
6.1	Proyecto: Creative Urban Sharing in Europe (CREATUSE). 2015-1-IT02-KA204-014775 (Ciudades Colaborativas y Creativas en Europa)	38
6.2	Proyecto: Migrapreneurs - Entrepreneurial and Intrapreneurial Mindset Development for Highly Skilled Migrants in Europe 2016-1-UK01-KA202-024286 (Desarrollo de la mentalidad emprendedora para migrantes altamente cualificados en Europa)	39
6.3	Proyecto: Multi-Sectorial partnership for capacity development to enhance entrepreneurship opportunities for vulnerable youth in Milan, Lisbon and Madrid. 2016-2-IT03-KA205-009258 (Partenariado multisectorial para el desarrollo de las capacidades que promuevan oportunidades de emprendimiento para los jóvenes en riesgo de exclusión en Milán, Lisboa y Madrid).....	40
6.4	Proyecto: E-Fishnet. 2016-1-ES01-KA204-025292	40
7	Algunos resultados relevantes y datos sobre el perfil de las personas desempleadas usuarias de la Agencia.....	41
7.1	Perfil de las personas atendidas	41
7.2	Principales resultados	45
8	Seguimiento y evaluación.....	47
8.1	Acciones Formativas	47
8.2	Acciones de orientación, intermediación y autoempleo.....	47
9	Metodología y glosario	48
9.1	Conceptos y leyendas descriptivas de indicadores	48

1 Introducción. 2016: Un año de cambio y de crecimiento

2016 ha sido un año de avance, adaptación y consolidación en la implantación del nuevo modelo estratégico definido por la Agencia para el Empleo de Madrid a lo largo del ejercicio anterior.

La necesidad de simultanear la progresiva implantación del nuevo marco con un importante incremento del volumen de actividad corriente de la Agencia ha supuesto un auténtico reto.

Por un lado, el modelo se ha adaptado a las recomendaciones establecidas por los distintos planes que, a distintos niveles, han cristalizado a lo largo del año 2016, en concreto:

En el plano autonómico, la aprobación de la Estrategia Madrid por el Empleo 2016-2017 de la Comunidad de Madrid. Dicho documento contiene 70 medidas para hacer frente al desempleo, incrementar la empleabilidad de los trabajadores y trabajadoras, fomentar la contratación estable y de calidad y apoyar a los emprendedores y la economía social

En el plano municipal, la aprobación del Dictamen de la Comisión no permanente del Pleno para la elaboración de las líneas generales de actuación del Ayuntamiento en materia de desarrollo económico, apoyo al empleo, el Plan de Gobierno 2015-2019 y actuaciones del Consejo local de cara a la elaboración de un Plan de Empleo.

1.1 Objetivo y prioridades

El modelo parte de un objetivo estratégico claramente definido, lograr la inserción en el mercado laboral de todas aquellas personas desempleadas que acuden a la Agencia y participan en cualquiera de sus programas. Alineándose con este objetivo se ha redefinido tanto la propuesta de valor que la Agencia realizaba a sus usuarios, como el modelo de conocimiento, los recursos, y procesos y las actividades y asociaciones clave, en definitiva las políticas activas de empleo que se gestionan desde la Agencia. Todos estos elementos se ordenan a través de los criterios de priorización definidos por tres dimensiones de cohesión:

- **Cohesión social** priorizando actuaciones en los colectivos más vulnerables por sus especiales dificultades de inserción laboral.
- **Cohesión territorial** diseñando actuaciones preferentes en las zonas con peores condiciones sociales, laborales y económicas procurando el desarrollo armónico del territorio.
- **Cohesión con el desarrollo económico** de la ciudad de Madrid para aprovechar las oportunidades productivas de la ciudad y atender las necesidades de las empresas.

1.2 Modelo de conocimiento basado en las competencias

Para lograr el objetivo estratégico definido en el apartado anterior, era preciso en primer lugar adaptar el modelo de conocimiento empleado por la Agencia. Este modelo se ha definido sobre los siguientes pilares:

- **Competencias:** Entendemos por competencias todas aquellas capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida, en nuestro caso en el ámbito laboral. Desde la

Agencia para el Empleo se ha elaborado internamente **un modelo de competencias propio, que se ha acompañado de un diccionario de competencias y de distintas herramientas de diagnóstico para la aplicación del mismo. Este modelo de competencias** representa la base sobre la que se asientan las políticas activas de empleo desarrolladas por la AE, posibilitando:

- La realización de un **diagnóstico personal** sobre elementos relevantes para la empleabilidad, que van más allá de los meramente objetivos como la educación y la experiencia.
- La definición de **perfiles de puestos de trabajo tipo**, utilizando las mismas competencias y mismos criterios que se han empleado para definir el perfil de las personas desempleadas y toda la información generada en los procesos de intermediación realizados por la propia AE y proporcionada por las empresas.
- La identificación del **“gap” o diferencial** entre las competencias evaluadas a través del diagnóstico realizado a las personas desempleadas, y las requeridas por el puesto de trabajo al que desea dirigirse, proporcionando información sobre la dificultad de esta tarea y los recursos necesarios para llevarla a cabo.
- La **segmentación de las personas usuarias** de la AE, para poder priorizar los recursos y personalizar los servicios que se asignan a cada usuario.
- La decisión sobre el **mix de instrumentos** de políticas activas de empleo que se prestan cada año en la AE.
- Su aplicación al **proceso de intermediación laboral**, proporcionando un lenguaje común con que permita facilitar la comunicación con las empresas y mejorando el proceso de ajuste a los perfiles demandados por éstas.
- **Diagnóstico:** Conjuntamente con el mapa y diccionario de competencias, se han diseñado y puesto en marcha un primer bloque de **herramientas de diagnóstico**, que tienen por objeto complementar y mejorar la acogida y tutorización realizadas por el técnico de empleo. En concreto se ha puesto en marcha un cuestionario que se realiza en dos fases (*autotest de ruta de empleabilidad* y *autotest de acceso al empleo*) y que permite, analizando 41 variables diferentes, realizar una primera segmentación de usuarios en 4 niveles diferentes. El diagnóstico debe permitir poner en marcha un itinerario basado en un mix de servicios adaptados a las necesidades concretas de cada persona desempleada. A lo largo de 2016 se ha puesto en marcha un primer piloto de recursos enfocados al desarrollo de las competencias de acceso al empleo en distintas Agencias de Zona.

1.3 Conocimiento del mercado laboral: Especialización por posiciones clave.

Otro de los elementos incluidos en la estrategia de la AE es la especialización por posiciones. Del análisis de la propia actividad de la AE, así como del comportamiento del mercado de trabajo en la ciudad de Madrid se ha visto la oportunidad de profundizar en el conocimiento en aquellas ocupaciones que generan un elevado volumen de contratación, tanto en la ciudad de Madrid, como en la propia AE, y que además se corresponden con el perfil de las personas desempleadas usuarias de la AE.

De esta manera se **identificaron 25 posiciones clave**, que se agruparon por sector de actividad y además se asignaron a unidades (Agencias de Zona) concretas. Todo ello con el objetivo de generar un conocimiento y *expertise* en los técnicos de la AE, a la hora de identificar las competencias asociadas a cualquiera de estos puestos y generar por tanto un enorme valor añadido tanto a los usuarios, en su labor de orientación profesional y entrenamiento para la inserción, como a la empresas en los procesos de intermediación en los que se colabora.

Para cada una de estas posiciones clave se ha realizado, con la colaboración de los técnicos de empleo expertos en las mismas, una ficha donde se recogen todos los elementos relevantes de cada posición: misión, funciones asignadas, responsabilidades, perfiles de competencias clave, competencias transversales, competencias técnicas asignadas, nivel de formación exigido, cursos de formación valorados y otra formación complementaria.

1.4 Mejora de la función de intermediación.

2016 ha sido un año también de mejora y consolidación del proceso de intermediación laboral, elemento clave a mejorar si se tiene en cuenta que España es el país de la OCDE en el que la participación de los Servicios Públicos de Empleo en el proceso de búsqueda de empleo es menor, llegando apenas al 2%. Desde la AE se ha realizado un completo rediseño del proceso de intermediación, a partir de una selección por competencias. El proceso trata de reproducir de la forma más fidedigna posible la prueba de selección a la que se tendrán que enfrentar las personas desempleadas en la empresa, conformando un auténtico entrenamiento y proporcionando una experiencia de alto valor añadido a los mismos así como información para la mejora y desarrollo continuo de sus competencias.

1.5 Especialización de la función de prospección y búsqueda de alianzas

A lo largo de 2016 han cristalizado también las modificaciones introducidas en el modelo de prospección, avanzado en dos niveles. Por un lado se ha unificado la prospección de empresas destinada a captar oportunidades para la realización de prácticas no laborales, con la destinada a obtener ofertas de trabajo, realizando visitas en las que se presentan de forma conjunta todas las posibilidades de colaboración con la AE. Por otro lado, se ha avanzado en la búsqueda y consolidación de alianzas con los empleadores relevantes en la ciudad de Madrid, tanto en los procesos de intermediación, como especialmente en los procesos de formación con compromiso de contratación. Estos programas, que combinan servicios de intermediación con acciones formativas, se han desarrollado a través de la participación y colaboración conjunta de técnicos del área de formación con técnicos de empleo.

1.6 Evaluación de programas y obtención y tratamiento de información relevante. Big Data.

Otro de los elementos en los que se ha realizado un importante esfuerzo a lo largo de 2016, ha sido la mejora en el acceso a información relevante en materia laboral de todas aquellas personas usuarias de programas de la Agencia para el Empleo que obra en poder de otras administraciones, especialmente toda aquella información relevante sobre la incorporación de éstos al mercado laboral. Así se ha conseguido acceso a servicios del SEPE (situación de desempleo), Tesorería General de la Seguridad Social (alta laboral), Ministerio de Educación (títulos universitarios y no universitarios), todos ellos a través de la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE. De la misma manera, a lo largo del año se ha avanzado en el



diseño de bases de datos que permitan interconectar la información sobre personas, servicios ofrecidos y solicitados y resultados. Esta base de datos es el embrión del data warehouse que deberá contemplar el nuevo sistema, que se menciona en el punto siguiente. Esta información va a permitir a lo largo de 2017 la elaboración de indicadores de impacto de alto valor y lo que es más importante, proporcionar una información cuantitativa y cualitativa que mejore la toma de decisiones sobre el mix de programas y políticas activas de empleo a las que se destinan los recursos de la AE.

1.7 Portal de Empleo, nuevos canales de comunicación. Una tecnología que soporte el nuevo modelo

La tecnología va a jugar un papel crucial en la mejora de los procesos de acceso al mercado laboral. Desde la Agencia, a lo largo de 2016 se ha trabajado en colaboración con IAM para identificar una solución que permita migrar del sistema tecnológico actual, a una que soporte el nuevo modelo, especialmente en lo que se refiere a competencias, posiciones clave, herramientas de diagnóstico e itinerarios. Este nuevo modelo tiene que permitir una gestión unificada de los diferentes programas que gestiona la AE, ofreciendo una visión integral y personalizada a personas usuarias, empresas y gestores. Como consecuencia de ese estudio inicial se identificó una posible solución basada en una herramienta CRM (Customer Relationship Manager) y a lo largo del mes de diciembre se inició una prueba piloto de la misma. Las conclusiones que se obtengan de esta prueba piloto servirán de fundamento para la definición de requerimientos del nuevo modelo. El sistema tiene que constituir la base para comenzar a prestar servicios de empleo digitales a todos/as aquellas personas que, por el grado de empleabilidad, no requieran de servicios presenciales, liberando recursos para aquellas otras personas que sí requieren de tratamiento y seguimiento directo.

A lo largo del último trimestre de 2016 se implementó un nuevo portal de empleo a través de la dirección <http://aempleomadrid.es>. Este portal tiene carácter temporal, hasta que se ponga en marcha la plataforma mencionada en el punto anterior. Por parte del IAM se ha realizado una integración del portal con el sistema actual de gestión de empleo (Atlas), este proceso de ajuste principal contempla un flujo de información en dos direcciones, incorporando los datos de los usuarios desde el portal al actual sistema de empleo y publicando en el portal las ofertas que se dan de alta en el sistema.

2 Relación con los ciudadanos

2.1 Una Agencia más accesible a los ciudadanos:

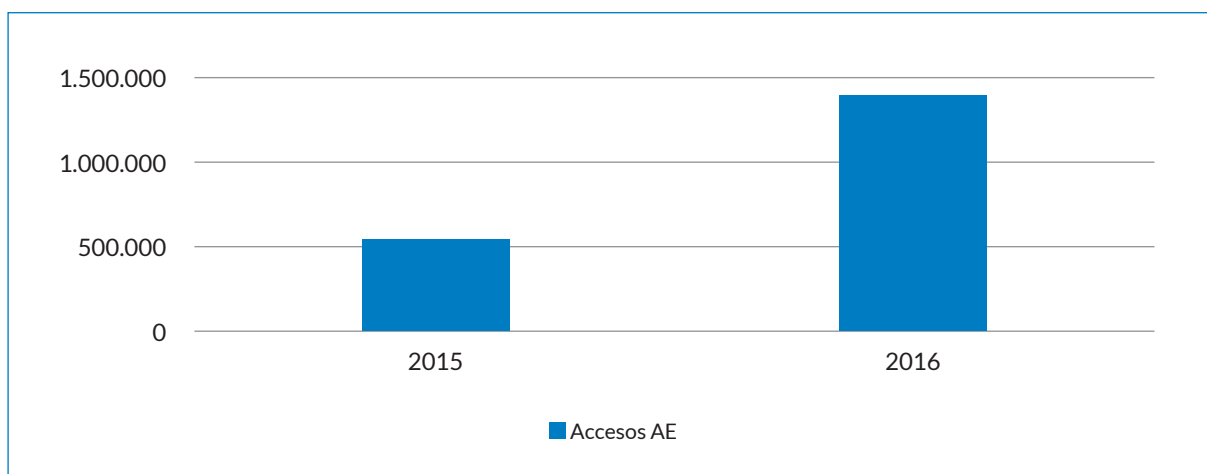
Desde la Agencia para el Empleo de Madrid se ofrecen diferentes servicios a las personas de la ciudad de Madrid que están en proceso de búsqueda de trabajo, estos servicios se presentan de forma independiente y a la vez como un todo en su conjunto.

Siguiendo la línea de trabajo de actuaciones por competencias y por posiciones clave, se entiende que es imprescindible partir de una buena información y de un diagnóstico de empleabilidad, así el acceso a cada uno de los servicios de la AEM independientemente considerados se traduce en el acceso al conjunto de los servicios integrados en un itinerario, de manera que el acceso a los servicios a través de la oferta formativa, o de ofertas de puestos de trabajo, se traducirá siempre en un diagnóstico de empleabilidad, como si el acceso hubiera sido directamente por el servicio de orientación, lo que nos ha permitido adecuar los recursos.

Bajo la premisa de facilitar el acceso a todos los servicios de la AEM se ha dispuesto para la ciudadanía una serie de canales atendiendo a los diferentes perfiles de personas que requieren nuestro servicio. Así, el acceso, con sistema de cita previa, puede gestionarse personalmente, a través del teléfono y a través de la web, estos canales permiten a los prescriptores la derivación directa de personas interesadas.

Uno de los principales esfuerzos realizados para potenciar la visibilidad de la Agencia para el Empleo ha sido la mejora en la gestión de los contenidos a través del canal temático www.madrid.es/agenciaparaempleo. Se ha reestructurado el formato para facilitar el acceso a los contenidos más importantes. Esto ha derivado en una mejora muy significativa del tráfico que el canal ha generado durante el año 2016. El total de visualizaciones en 2015 ascendió a 549.161, mientras que en el 2016 el tráfico recibido aumentó en más de un 150 %, llegando a alcanzar un total de 1.388.160 visualizaciones. Por tanto, este canal se ha convertido en el segundo más visitado de la web municipal sólo por detrás de la página de Inicio del Ayuntamiento de Madrid. Uno de los principales factores que han contribuido al incremento del tráfico web se debe a que desde las redes sociales del Ayuntamiento (Twitter y Facebook) se ha impulsado la divulgación de contenidos.

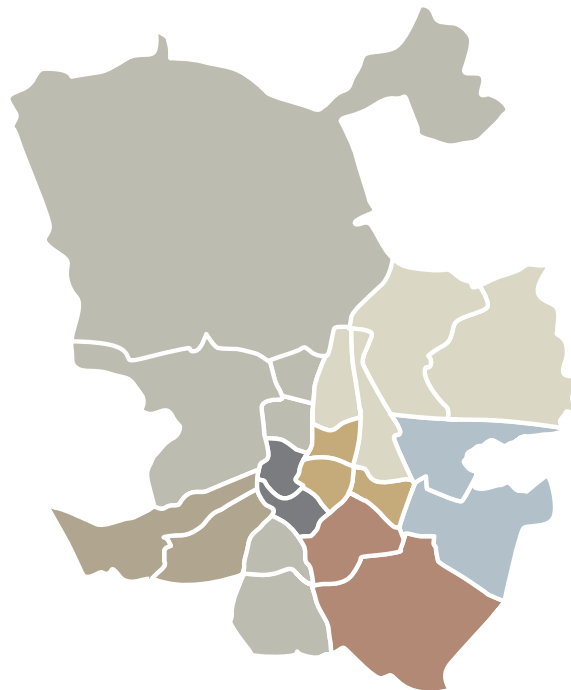
Accesos canal web AE



2.1.1 Canal presencial: Agencias de Zona y Centros de Formación

Las Agencias de Zona, son la primera línea de atención a los trabajadores y trabajadoras en búsqueda de empleo, donde equipos multidisciplinares reciben y atienden a los ciudadanos del municipio de Madrid ofreciéndoles los servicios de Información, Orientación e Intermediación laboral y Autoempleo.

Están distribuidas en 8 centros ubicados en los distritos de Arganzuela, Barajas, Carabanchel, Retiro, Tetuán, Vallecas, Vicálvaro, Villaverde y una oficina especializada en Mercamadrid, atendiendo cada una de ellas a las personas de su ámbito de influencia que se expone en cuadro que sigue.



Esta descentralización en Agencias de Zona es un proceso vivo que en función de las circunstancias permite apoyar la labor con oficinas especializadas y específicas, se trata de que mediante una estrategia de integración y coordinación de todos los recursos existentes, propios y externos, se dé cobertura a las necesidades detectadas en cada una de las personas atendidas, siguiendo un modelo de actuación descentralizada, territorializado, persiguiendo la cercanía, accesibilidad y proximidad al ciudadano y a su entorno habitual de convivencia.

La Agencia también opta por una distribución territorial de los centros de formación propios, con 10 centros de formación (CFO Barajas, CF Los Cármenes, Centro de Formación de Oficios de Usera, Escuela Municipal de Hostelería de Jerte, Centro de Formación para la Mujer Vallecas, Centro de Desarrollo Empresarial Villaverde, Centro de Formación Ocupacional Vallecas Villa, Centro de Formación Ancora, Centro Cultural El Madroño, Centro de Servicios Sociales Marta Esquivias) repartidos por el municipio con especial presencia en la zona sur. Estos centros sirven al mismo tiempo como puntos informativos sobre las actuaciones de la Agencia, como centros de formación de competencias técnicas, competencias transversales, de acceso al empleo y competencias clave. Sirviendo de apoyo a la celebración de procesos selectivos de ofertas y formación.

2.1.2 Canal Online y portal de empleo

La Agencia para el Empleo entiende como un recurso fundamental poder contar con un portal de empleo propio, para lo que se está trabajando en un proyecto piloto que pueda dar lugar a contar con una plataforma adecuada a nuestras necesidades.

Hasta que vea la luz la nueva plataforma, se ha puesto en marcha un portal de empleo temporal integrado con la aplicación actual de gestión (ATLAS) permitiendo la incorporación de los datos de los usuarios desde el portal al sistema de empleo y la publicación en el portal de las ofertas que se dan de alta en el sistema (ATLAS). Tras un periodo de prueba durante el último trimestre de 2016 el portal inició su andadura.

Esto supone añadir un canal más de acceso y un importante foco de información sobre recursos de empleo.



3 Servicios de Orientación e Intermediación

En un año en el que se han centrado los esfuerzos en el diseño de una nueva estrategia directamente enfocada a la inserción de todas las personas que participan en alguna de las actuaciones de la AEM, con importantes cambios en cuanto a los modelos y a las herramientas que requieren un plazo de tiempo medio para su asentamiento, vemos que la evolución de la actividad ha mejorado en términos de eficacia y eficiencia.

Durante 2016 ha habido más de 100.000 solicitudes de información sobre recursos de empleo, y se han realizado más de 17.000 entrevistas de acogida e inscripción en bolsa de empleo, que representan más del 9% sobre el paro registrado de la ciudad.

La participación en seminarios de competencias de acceso al empleo, competencias clave y transversales como parte del proceso de orientación ha sido de 4.882 personas.

Es en el proceso de intermediación, tanto en la actividad de prospección como en la de selección de candidatos, donde se ha puesto de manifiesto un mayor impacto de la actividad realizada.

Durante este año se ha contactado con 986 empresas, consiguiendo 5.138 puestos de trabajo ofertados a los que se ha enviado a 15.643 personas candidatas de las que 3.297 han conseguido un contrato de trabajo.

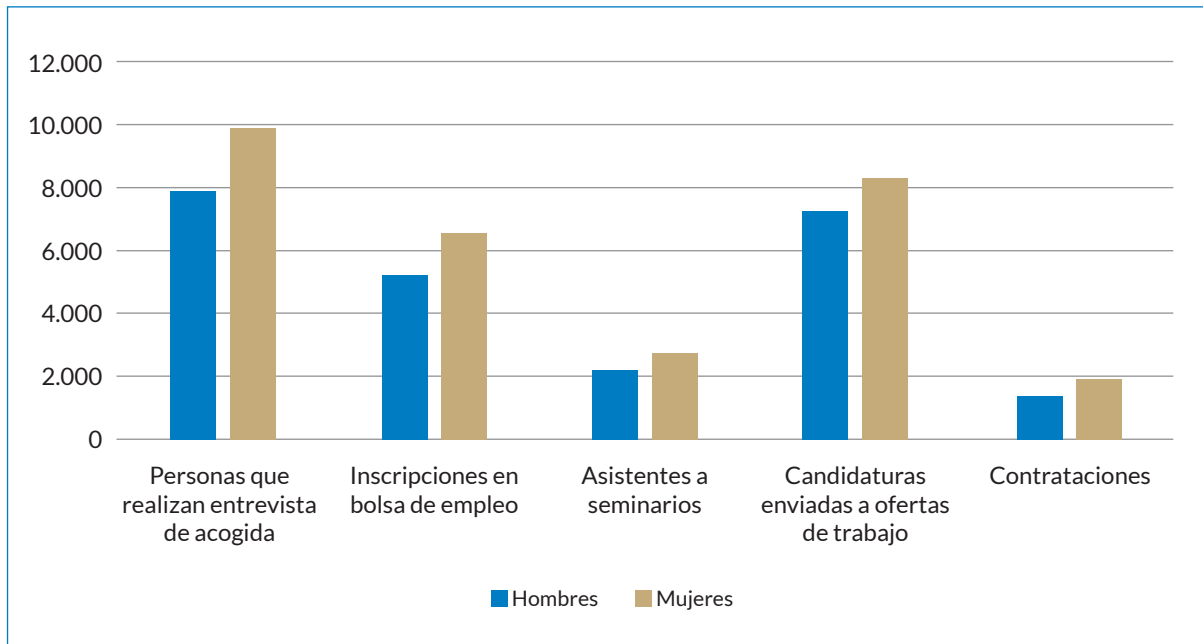
Para la consecución de estas contrataciones se han tenido en cuenta a más de 38.400 personas inscritas en la bolsa de la AEM, de las que 22.260 han participado en procesos de evaluación de la adecuación a los puestos ofertados a través de entrevistas, dinámicas de grupo, test y otras pruebas que cumplen una función de evaluación del perfil, diagnóstico de empleabilidad y entrenamiento a los procesos de selección.

Hay que destacar que realizando una prospección más cualitativa que cuantitativa y habiendo contactado menos empresas que en el año anterior, se ha conseguido un 11% más de puestos captados, y un 13% más de contrataciones no ligadas a acciones de empleo, que sumadas a las contrataciones de las acciones de empleo han supuesto una variación de un 95% con respecto a 2015.

La ratio de personas contratadas sobre candidaturas enviadas se ha incrementado en un 174% con respecto a 2015, habiéndose alcanzado un 55% de contrataciones sobre candidaturas enviadas con una media de 3,3 candidaturas enviadas por puesto.

Todos estos elementos evidencian la mejora del impacto de las actuaciones con los nuevos modelos y estrategia.

Actividad y género



3.1 Orientación sociolaboral

3.1.1 Información

Cualquier actuación en materia de empleo requiere una actividad previa de información a la ciudadanía, y aquí, apoyadas por “Línea Madrid” y la web, las agencias de Zona se convierten en el elemento que permite al ciudadano obtener información actualizada que le facilite el proceso de su inserción laboral o mejorar sus posibilidades de ocupación.

Se facilita información sobre los propios servicios de la Agencia, sobre recursos internos y externos, ofertas de empleo, oferta formativa, seminarios de competencias de acceso al empleo, transversal y clave, sobre autoempleo y sobre economía social y solidaria.

Durante el año 2016, mediante el servicio de información prestado en las agencias de zona de la AEM se ha informado a 101.000 ciudadanos (36.398 usuarios de manera presencial y 64.602 telefónicamente).

3.1.2 Entrevistas de acogida

La entrevista de acogida es un elemento básico para elaborar el diagnóstico, elemento que ha sido reforzado en 2016 con un auto test de empleabilidad que facilita la detección de barreras y condicionantes y nivel de empleabilidad. Todo el proceso está basado en el diccionario de competencias de la de la Agencia y permite hacer una identificación de perfil más ajustada y homogénea de manera que es más sencillo el diseño de los itinerarios profesionales y la derivación a los recursos disponibles.

3.1.3 Orientación sociolaboral personalizada

Una vez más vuelven a aparecer las palabras claves en toda la actuación de 2016, evaluación, competencias, diagnóstico y perfiles, todas ellas básicas para la una buena orientación.

Como hitos del ejercicio hay que señalar la elaboración y puesta en marcha de herramientas, aplicaciones que registran la información y herramientas online para facilitar el acceso a los ciudadanos:

1. Diagnóstico de empleabilidad: Diseño de un cuestionario y digitalización del mismo. Evalúan barreras y condicionantes, pertenencia a colectivo, motivación, actitud, adecuación del perfil profesional y permite segmentar al usuario en 3 rutas de empleo (baja, media y alta).
2. Diagnóstico de competencias de acceso al empleo: Mide las competencias de autoanálisis personal y profesional, obtención de información del mercado laboral, planificación de la búsqueda de empleo y gestión de la candidatura. Se dirige a personas de empleabilidad alta, y de sus resultados se deriva al viaje al empleo en formato presencial o Web.
3. Elaboración de guías de interpretación para los técnicos de los diagnósticos anteriores.
4. Pruebas de evaluación de motivación y competencias transversales para selección de cursos y procesos de selección de empresas (incluyen entrevistas, dinámicas de grupo, test,...).
5. Análisis de herramientas de evaluación de mercado. Adquisición de Competea para usuarios de Media y alta empleabilidad e HIDAEC para baja empleabilidad.

Estas herramientas nos han permitido trazar unos itinerarios más ajustados a las necesidades de las personas en búsqueda de empleo y buscar unos recursos más precisos, lo que permite una propuesta de derivación a acciones específicas para el desarrollo de competencias básicas, genéricas y específicas.

El proceso de inserción laboral, y fundamentalmente en el segmento de personas con baja empleabilidad, requiere un esfuerzo intensivo en tutelaje personalizado. Un buen diagnóstico y una buena segmentación nos permiten liberar recursos para poder prestar ese tutelaje y seguimiento a los diferentes estadios del itinerario y fomentar la motivación y la activación en los procesos de búsqueda.

3.1.4 Seminarios y talleres de habilidades y competencias

En el esquema de competencias adoptado por la AEM, las de acceso al empleo son en las que mayor experiencia y posibilidades de intervención directa tiene la AEM, por ello se ha puesto en marcha el "Viaje al Empleo".

El viaje al empleo es un modelo de orientación laboral centrado en la identificación y desarrollo de competencias de acceso al empleo, se compone de más de 20 seminarios, entrevistas diagnóstico y plan de seguimiento, es un método dinámico y participativo que trabaja 7 áreas fundamentales en el proceso de búsqueda de empleo: Conócete, conoce tu mercado, reinvéntate y diferénciate, por dónde empiezas, cómo conseguirlo, conéctate y mejora tus habilidades.

Durante 2016 se ha llevado a cabo la prueba de un piloto inicial del modelo, con evaluación posterior y corrección a partir de resultados, a través de un diseño colaborativo, realizado por un equipo amplio de técnicos de empleo. Se ha impartido formación sobre el modelo a los técnicos de empleo, implantando el modelo en dos de las Agencias de Zona y en algunos proyectos concretos del Fondo de Reequilibrio Territorial, Garantía Juvenil y semanas de empleo en distritos.

Con el objeto de acercar estos recursos a las personas con niveles alto y medio de empleabilidad, se ha desarrollado una herramienta para trabajar las competencias de acceso al empleo on line. <http://viajeempleo.aempleomadrid.es>

Las competencias de acceso al empleo no son las únicas en las que se hace hincapié de forma directa a la hora de diseñar los itinerarios, así, el trabajo sobre las competencias digitales, dentro de las clave y de otras habilidades transversales han sido otras de las actuaciones prioritarias. Con la programación de seminarios de iniciación a la informática, de búsqueda de empleo a través de internet, de habilidades de comunicación, orientación al cliente, orientación a resultados, planificación y organización, responsabilidad y compromiso. Todo ello ajustado a los perfiles profesionales de las posiciones.

Los contenidos trabajados en estos seminarios han permitido a las personas participantes afrontar su búsqueda de empleo, mejor formadas, tanto en competencias propias de su ocupación, como otras que puedan ser determinantes a la hora de acceder a un puesto de trabajo, se trata de potenciar la participación de las personas asistentes, utilizando metodologías dinámicas y participativas.

Con carácter permanente a lo largo del 2016 se han programado ediciones semanales o quincenales de los siguientes seminarios:

- **Habilidades de Comunicación**, con una duración de 25 horas, cuyos contenidos se han distribuido en los siguientes módulos: 1) Habilidades de Comunicación para la búsqueda de empleo, 2) Autoanálisis de mi estilo de comunicación, 3) La comunicación en la búsqueda de información, 4) Planificar mi estrategia de comunicación, 5) Gestionar mi comunicación en el ámbito profesional.
- **Competencia digital**. Para trabajar esta competencia se han ofertado varias modalidades de seminarios con el fin de adaptarse a personas con diferentes niveles de conocimientos y disponibilidad temporal:
 - 1) **Seminario de Competencias Digitales**, con una duración de 50 horas, dirigido a personas sin conocimientos informáticos, con contenidos relacionados con los siguientes aspectos: primeros pasos con el ordenador, primeros pasos en internet, correo electrónico, curriculum y carta de presentación, técnicas de búsqueda de empleo, portales de empleo, meta buscadores y redes sociales y profesionales, aprender a crear un perfil idóneo, networking,
 - 2) **Seminario Iniciación a la informática aplicada a la búsqueda de empleo**, con una duración de 20 horas, dirigido a personas desempleadas sin conocimientos informáticos que quieren iniciarse en el manejo de un ordenador, internet, correo electrónico y herramientas básicas de búsqueda de empleo.
 - 3) **Seminario de búsqueda de empleo a través de internet. Redes sociales** con una duración de 20 horas, dirigido a personas desempleadas con conocimientos informáticos que quieren profundizar en el manejo de nuevas tecnologías aplicadas a la búsqueda de empleo.

3.2 Tutorías en iniciativas de autoempleo

El autoempleo ha sido tomado en consideración en las herramientas de diagnóstico de la empleabilidad diseñadas en 2016, detectando en estas evaluaciones los perfiles susceptibles de desarrollo de sus proyectos profesionales a través del autoempleo.

Se mantiene un servicio de información, asesoramiento y tutelaje continuado en el desarrollo e inicio de los proyectos, prestando apoyo técnico a las personas interesadas.

3.3 Intermediación Laboral

En la nueva estrategia en la que el contrato de trabajo ocupa la centralidad de nuestro objetivo, la intermediación es una pieza clave. Las actividades que se llevan a cabo en la intermediación están íntimamente ligadas a todas nuestras actividades, así la definición de perfiles profesionales con las empresas, la determinación de las competencias por posiciones, la colaboración en proyectos conjuntos están directamente relacionadas con la orientación y la formación y la inserción laboral.

Se ha promovido una colaboración directa con las empresas como generadoras de empleo, siendo acreedores de su confianza a través de procesos de intermediación rigurosos y ajustados a cada posición y perfil, con métodos que han permitido conocer a los candidatos más adecuados y al mismo tiempo nos ha permitido tener un mejor diagnóstico de las personas y en consecuencia poder ofrecerles recursos que complementen o complementen las competencias ligadas a sus objetivos profesionales.

3.3.1 Bolsas de Empleo

El servicio de Bolsa de Empleo se caracteriza por una atención personalizada a la ciudadanía con el objetivo de ofrecer las oportunidades reales de contratación captadas por el servicio de Intermediación. El servicio se basa en:

- Especialización por posiciones más demandadas por el mercado laboral.
- La gestión de ofertas de empleo por posiciones.
- Diseño de procesos de selección específicos para las necesidades de las empresas.
- Definición de perfiles por posiciones como eje vertebral del proceso.
- Entrenamiento para superar de forma exitosa los procesos de selección
- Mejor posicionamiento de las candidaturas para superar dichos procesos.

El Servicio de intermediación laboral ha modificado su estrategia de acercamiento y disposición al tejido empresarial, logrando la generación de alianzas en materia de empleo y formación. Ofreciendo un servicio técnico especializado y personalizado, a la vez que gratuito, facilitando a los empleadores los trabajadores/as más apropiados a sus requerimientos y necesidades.

Sus actividades principales han sido:

- Especialización por posiciones clave definidas conforme a la tasa de crecimiento, el número de contratos y las características del tejido empresarial madrileño.
- Realizar una preselección de candidaturas aplicando técnicas y herramientas específicas de selección por competencias.
- Colaborar en el proceso de selección de candidaturas poniendo a su disposición profesionales especializados.

Atendiendo a la especialización en posiciones clave, las Bolsas de Empleo con las que ha contado la Agencia en el año 2016 para prestar estos servicios fueron las siguientes:

- Bolsa de Empleo de la Agencia de Zona de Tetuán: HOSTELERIA.
- Bolsa de Empleo de la Agencia de Zona de Barajas: TURISMO.
- Bolsa de Empleo de la Agencia de Zona de Retiro: ADMINISTRACIÓN.

- Bolsa de Empleo de la Agencia de Zona de Villaverde: MANTENIMIENTO INTEGRAL, INDUSTRIA Y MONTAJE.
- Bolsa de Empleo de la Agencia de Zona de Vicálvaro: SANIDAD, LIMPIEZA.
- Bolsa de Empleo de la Agencia de Zona de Carabanchel: COMERCIO.
- Bolsa de Empleo de la Agencia de Zona de Puente de Vallecas: ALMACÉN, LOGÍSTICA Y TRANSPORTE.
- Bolsa de Empleo de la Agencia de Zona de Arganzuela: OCIO, DOCENCIA, ATENCIÓN TELEFÓNICA; PELUQUERIA Y ESTÉTICA.
- Bolsa de Empleo de Mercamadrid: ALIMENTACIÓN.

3.3.2 Análisis y generación de oportunidades de empleo

A lo largo del año 2016 la Agencia para el Empleo de Madrid ha puesto en marcha una estrategia enfocada en lograr la generación de oportunidades reales de trabajo a las personas desempleadas de la ciudad de Madrid, a través fundamentalmente del desarrollo integral de sus competencias, todo ello realizado en comunicación continua con el tejido empresarial. En aplicación de esta estrategia se han alcanzado acuerdos que han supuesto el diseño específico de acciones formativas en competencias técnicas y transversales conjuntas con las empresas con el compromiso de realización de prácticas y contratación del alumnado.

Nuestro servicio genera un gran valor añadido a las empresas al poder ajustarse a las necesidades de las mismas, tanto en selección como en formación. Nuestra relación permanente con las empresas nos permite planificar las acciones formativas de acuerdo a las necesidades de las mismas.

Se ha reforzado la eficiencia de los servicios prestados mediante la puesta en marcha de una solución tecnológica que dé soporte al procedimiento y del empleo de las redes sociales y el portal de empleo como nuevos canales de intermediación.

Se ha conectado la intermediación con el resto de procesos clave de la Agencia, especialmente con la orientación y la formación. La intermediación es una excelente herramienta de orientación profesional si se consigue recoger toda la información resultante de los procesos. Cuando un usuario/a no finaliza con éxito un proceso de selección, se debe trabajar con la persona las áreas de mejora detectadas para incrementar las posibilidades de éxito en el siguiente proceso.

3.3.3 Procesos de Selección

La Agencia para el empleo en base al nuevo modelo estratégico ha actuado como plataforma que conecta a las personas trabajadoras desempleadas y a las empresas, permitiendo la interacción entre ambos y creando valor.

Todas las actuaciones han estado encaminadas hacia el incremento del número de inserciones laborales intermediadas por la AE, mediante:

- Una respuesta ágil en los procesos con las empresas.
- La introducción del modelo de selección por competencias.
- La especialización en Posiciones Clave.

- La mejora del ratio de contratos sobre los candidatos enviados a entrevista con la empresa.
- La reducción del absentismo de los/as candidatos/as enviados a la empresa.
- Un mayor ajuste de las candidaturas enviadas a los perfiles solicitados por las empresas.

Analizando los indicadores del año 2016, en referencia al 2015, se observa los siguientes resultados:

- Se ha duplicado el número de usuarios que han conseguido un puesto de trabajo.
- Un aumento significativo de puestos de trabajo captados y gestionados.
- Se ha producido un ajuste del perfil en la captación y selección de usuarios/as para las ofertas de trabajo.
- Las candidaturas enviadas a las empresas han ido mejor ajustadas a los requerimientos planteados.

3.4 Prospección

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

Para conseguir este objetivo, el equipo de prospección, realiza:

- **Atención personalizada a las empresas** ofreciendo todas aquellas actuaciones municipales que den respuesta a las necesidades en materia de empleo y formación. Dando especial relevancia a la sensibilización del tejido empresarial en materia de contratación a personas en situación de vulnerabilidad.
- **Una labor de análisis de la situación del mercado laboral**, basado en diferentes fuentes de información (estudio sectorial de la Agencia para el Empleo, dpto. de Estudios, publicaciones en Expansión, Observatorio SEPE, prensa, estudios de consultorías...).
- **Investigación acerca de donde están las oportunidades de empleo**, formación y prácticas no laborales. Identificación de empresas generadoras de estas oportunidades.
- **Identificación de los gestores de empleo/selección de las empresa**. Contacto y proposición de agenda para realizar una presentación personal de la AE. La presentación a las empresas se realiza ofreciendo un servicio integral y global y siempre con disponibilidad para el estudio de viabilidad de las propuestas realizadas por las empresas:
 - Servicio de orientación e intermediación laboral. Selección basada en competencias. Valor añadido en el proceso de selección.
 - Prácticas no laborales.
 - Formación adaptada a las necesidades del sector y de la empresa.
 - Formación con compromiso de contratación.
 - Disponibilidad de espacios para formación y/o selección.

Este acercamiento de la administración pública a las empresas ofreciendo un servicio integral y profesional, genera confianza y posibilita oportunidades de gestión de empleo, formación adaptada a las necesidades de la empresa y la formalización de Convenios de Prácticas No Laborales.

Para alcanzar este objetivo, el equipo de prospección trabaja, principalmente, utilizando una estrategia global (estrategia expansiva + estrategia defensiva) de acuerdo con el Plan Comercial establecido.

3.4.1 Acciones Desarrolladas

- Re-contactar con todas las empresas fidelizadas, que han realizado al menos un contrato con la Agencia (506 empresas).
- Contacto con grandes grupos o franquicias por sector de actividad:
- Contactar con las Gerencias de centros comerciales de Madrid, para lograr convenios de colaboración para la intermediación.
- Trabajo de campo en zonas geográficas sin presencia de AZ:
- Identificación de oportunidades:
 - Identificación temprana de las aperturas, especialmente de las que no tienen sede.
 - Identificación de estacionalidad susceptible de contratación no vinculada a externalización.
 - Análisis de la prensa diaria para contacto con empresas generadoras de empleo: Expansión, análisis de estudios de evolución del empleo.
 - Mejorar presencia de la Agencia en AGLA, Distritos, Viveros de Empresas, Línea Madrid.

Del total de los grandes procesos hay que destacar el alto porcentaje de cobertura de los puestos ofertados que ha alcanzado el 48%.

La especialización en Posiciones Clave coincidentes con mayor volumen de contratos en la Ciudad de Madrid, ha permitido un conocimiento más exhaustivo del Mercado de Trabajo en estos sectores, una intervención en profundidad con usuarios del perfil y consecuentemente un aumento de los contratos.

En 2016 se ha contactado con 986 empresas. De ellas 186 han sido visitadas por el equipo Grandes Cuentas. El esfuerzo de prospección se ha hecho con grandes empresas y empresas que generan un volumen importante de puestos de trabajo, centrandó más la prospección en empresas realmente generadoras de empleo, lo que ha permitido tener una evolución muy interesante en términos de efectividad y eficacia, de manera que con menos empresas nuevas contactadas se logran mejores resultados en la captación de puestos de trabajo. Esto es, en parte, por la realización de más visitas presenciales, y por la selección de las nuevas con un mayor análisis del mercado de trabajo y la evolución de las contrataciones.

3.4.2 Alianzas para la formación y el empleo con empresas:

El equipo de prospección impulsa la búsqueda de alianzas para la gestión de estas acciones:

- Formación certificada regulada- Certificados de Profesionalidad:
 - a) Firma de Convenios de Prácticas No Laborales con empresas
 - b) Firma de Convenios de Prácticas No Laborales con empresas con compromiso de contratación:
 - Primark: Formación con compromiso de contratación.



- Cursos de Formación (inscritos) con prácticas no laborales, en el marco de un Convenio entre la AE y la empresa:
 - o Ferrovial: Escuela de oficios de Mantenimiento Integral para mujeres. Incorporación de medida de género.
 - o Carrefour: Formación en sector de Alimentación con alto potencial generador de empleo.

3.4.3 Las mejoras logradas y su impacto

1. En relación con las empresas:

- a. Mejora del ajuste del perfil de las candidaturas remitidas.

2. En relación al usuario/a:

- a. Mejora del nivel de empleabilidad y de su posicionamiento ante los procesos selectivos propios y externos.
- b. Aumento del compromiso e implicación a lo largo del proceso.
- c. Incorporación de las candidaturas no aptas en proceso de selección en procesos de orientación para situarles en un nivel óptimo de empleabilidad que posibilite el éxito en futuros procesos.

En 2016 se han inscrito en las Bolsas de Empleo 11.731 personas nuevas. A lo largo de este año 38.408 candidatos han sido valorados para posibles ofertas, de los cuáles 15.643 han sido enviados a empresas con un resultado de 3.297 contrataciones.

4 La formación instrumento para el empleo

4.1 Una nueva orientación de la oferta formativa

A lo largo del año 2016, la oferta formativa se ha alineado con la estrategia general de la Agencia, vinculándose a las posiciones definidas como clave y empleando diversas tipologías de acción formativa (formación técnica, formación en el empleo, seminarios y lanzaderas) de manera flexible para adaptarse a las necesidades de las personas desempleadas y responder mejor a las demandas del mercado laboral. En este sentido se han puesto en marcha más de 250 acciones formativas, lo que ha permitido ofertar 4.427 plazas, más de 35.000 horas de formación y 417.000 horas de experiencia en puestos de trabajo.

Tipos	Nº acciones	Nº plazas	Nº alumnos/as	Hs formación impartida	Hs formación recibida	Hs práctica no laboral	Hs práctica laboral
Formación técnica	135	2.025	2.066	25.746	357.266	32.769	
Formación en el empleo (talleres)	108	1.574	1.560	8.702	91.696		328.536
Formación en el empleo (experiencia laboral)	5	724	747				88.872
Lanzaderas	4	104	104	1.130	28.688		
Total	252	4.427	4.477	35.579	477.650	32.769	417.408

Uno de los factores más relevantes en 2016 ha sido el desarrollo de acciones realizadas en colaboración con otras entidades, tanto dentro del propio Ayuntamiento, a través del Fondo de Reequilibrio Territorial, como de la Comunidad de Madrid.

Los programas destinados a desarrollar la competencias técnicas con acreditación oficial se han potenciado, habiéndose incrementado las especialidades formativas certificadas oficialmente en la Agencia hasta alcanzar las 91 especialidades en 10 centros propios, y haber puesto en marcha 141 acciones formativas vinculadas a certificados de profesionalidad.

En lo relativo a la formación en el empleo, los Talleres de Formación y Empleo (TFYEs), incluyendo en este concepto tanto los propios talleres como los Programas de Formación en Alternancia, se han destacado como una herramienta óptima para ofrecer a las personas en riesgo de exclusión una herramienta que por su duración (9 meses de media) y en el que sus participantes puedan contar con contratos de trabajo, posibilita esa reactivación profesional en personas que en muchos casos es clave de cara a que recuperen la confianza y autoestima necesaria para participar en futuros procesos de selección. A ello ha ayudado el diseño que se ha efectuado en estos talleres dado que, junto al personal docente que facilita el conocimiento de la especialidad formativa, se ha incorporado la participación de técnicos de orientación e intermediación que, a lo largo de todo el periodo del programa, han realizado con las personas participantes diferentes acciones individuales y grupales tendentes a incrementar su éxito en futuras contrataciones laborales, aplicando para ello las herramientas elaboradas por el servicio de empleo. También se ha prestado especial atención a los sectores en riesgo de exclusión lo que ha llevado a una estrecha colaboración con los Servicios Sociales del Ayuntamiento tanto en los procesos de selección de candidaturas, como en la identificación de acciones más adecuadas.

Junto a los talleres y a las especialidades acreditadas se ha dado protagonismo a las acciones formativas de menor duración y de objetivos específicos más precisos y vinculados a ofertas de empleo y evolución del mercado de trabajo. La aprobación tardía de los programas financiados por la Comunidad de Madrid ha posibilitado una mayor libertad a la hora de planificar acciones formativas financiadas con presupuesto propio.

Otro factor que en el 2016 ha significado desarrollar un nuevo camino ha sido la territorialización de la intervención, en combinación con los distritos y con el mencionado Fondo de Reequilibrio Territorial. La AE ha incrementado sustancialmente su presencia en los distritos y hoy la orientación hacia los distritos junto a la disposición de las Agencia de Zona, nos permite tener una mejor capacidad operativa para llegar a las bolsas de desempleados/as en el territorio.

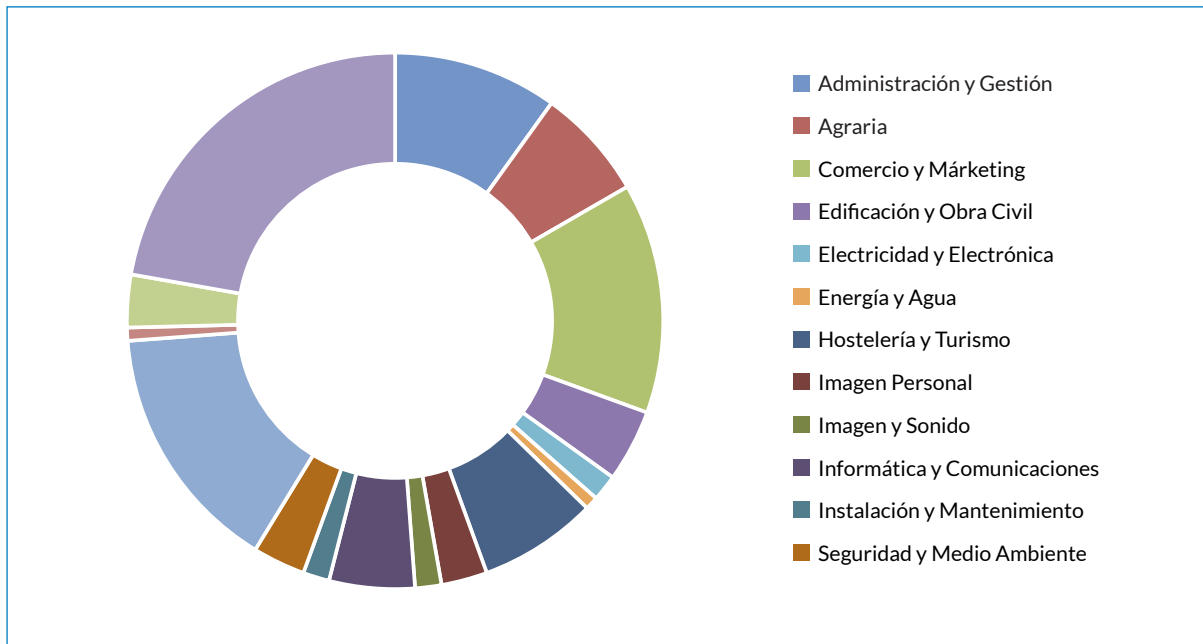
4.2 La formación por posiciones

Como antes ya se ha señalado la Agencia para el Empleo de Madrid ha identificado 25 posiciones en las que, por sus características, ha establecido como claves en su actividad. Estas posiciones se agruparon por sector de actividad y además se asignaron a unidades (Agencias de Zona) concretas, todo ello con el objetivo de generar un conocimiento y “expertise” en el personal técnico de la AE, a la hora de identificar las competencias asociadas a cualquiera de estos puestos y generar por tanto un enorme valor añadido tanto a los/las usuarios/as, en su labor de orientación profesional y entrenamiento para la inserción como a la empresas en los procesos de intermediación en los que se colabora.

La actividad formativa se ha ido orientando progresivamente en el marco de estas posiciones con la tendencia a una especialización creciente, así se constata que en 2016 ya se ha reorganizado la actividad formativa de la AE alrededor de esta inicial tendencia a la especialización.

Familia Profesional	acciones	plazas
Administración Y Gestión	25	360
Agraria	17	254
Comercio y Márketing	35	525
Edificación y Obra Civil	11	165
Electricidad y Electrónica	4	60
Energía y Agua	2	30
Hostelería y Turismo	18	270
Imagen Personal	7	105
Imagen y Sonido	4	60
Informática y Comunicaciones	13	195
Instalación y Mantenimiento	4	60
Seguridad y Medio Ambiente	8	120
Servicios Socioculturales y a la Comunidad	38	566
Textil, Confección y Piel	2	30
Transporte y Mantenimiento de Vehículos	8	120
Otra familia profesional	56	1.507
Total general	252	4.427

Acciones por familia



4.3 Formación técnica

4.3.1 Los certificados de profesionalidad

4.3.1.1 *El papel de los certificados de profesionalidad*

En un marco referencial marcado por la Estrategia Europa 2020; agenda de crecimiento y empleo de la UE de esta década; la orientación de las Políticas Activas de Empleo que de ella deriva y el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales y Formación Profesional (SNCPFP) se convierten en elementos inseparables: Las nuevas exigencias del sistema productivo demandan nuevas necesidades de capacidades en todas las ocupaciones y una creación significativa de empleo altamente cualificado, mientras que la expansión de un mercado laboral cada vez más dominado por los servicios y con riesgos de carencia de mano de obra, exige aumentar las tasas de empleo (La Estrategia Europea marca como objetivo de empleo trabajo para el 75% de las personas entre 20 y 64 años).

El SNCPFP tiene como finalidades, capacitar a los trabajadores para el ejercicio profesional, promover una oferta formativa de calidad, proporcionar información y orientación sobre formación profesional y cualificaciones para el empleo, favorecer el espíritu emprendedor mediante la incorporación a la oferta formativa de acciones que capaciten para el desempeño de actividades empresariales y por cuenta propia, evaluar y acreditar oficialmente la cualificación profesional, sea cual sea la forma de adquirirla, favorecer la inversión pública y privada en la cualificación de trabajadores/as y aprovechar del mejor modo los recursos dedicados a formación profesional.

4.3.1.2 *La Formación Profesional para el Empleo como respuesta a las nuevas necesidades:*

Dentro de esta oferta formativa profesional, la Formación para el Empleo ofrece una respuesta a las nuevas necesidades que surgen como consecuencia de la evolución del mercado, permitiendo una adap-

tación y flexibilidad necesarias en un mercado tan cambiante. Dentro de esta oferta formativa, los Certificados de Profesionalidad, regulados por el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, son el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales en el ámbito de la administración laboral.

Acreditan el conjunto de competencias profesionales que capacitan para el desarrollo de una actividad laboral identificable en el sistema productivo sin que ello constituya regulación del ejercicio profesional. Tienen carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y son expedidos por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y los órganos competentes de las Comunidades Autónomas. Su obtención pasa por superar todos los módulos que integran el certificado de profesionalidad y que comprenden, además de la formación en aula, la realización de Prácticas No laborales (PNLs).

En este escenario, ya largamente gestado y cuya implantación se va abriendo paso inexorablemente, se sitúan gran parte de los compromisos de formación de la AE Madrid en 2016 y en líneas de actuación futura.

4.3.1.3 Especialidades acreditadas en 2016

La Agencia para el Empleo de Madrid ha consolidado durante 2016 el plan ya iniciado de lograr incrementar el número de especialidades formativas acreditadas en sus Centros para impartir acciones formativas vinculadas a Certificados de Profesionalidad. Se ha incorporado un nuevo Centro, siendo en la actualidad 10 el número de Centros acreditados por la Comunidad de Madrid con los que cuenta la AE Madrid para impartir Certificados de Profesionalidad.

Así en 2016, se cuenta con un total de 91 especialidades acreditadas en 10 Centros:

CENTRO	NÚMERO
Centro de Formación Ocupacional BARAJAS	12
Centro de Formación Los CARMENES	26
Escuela Municipal de Hostelería JERTE	5
Centro Formación Oficinas USERA	13
Centro de Formación para la Mujer VALLECAS	23
Centro de Desarrollo Empresarial VILLAVERDE	2
Centro de Formación Ocupacional VALLECAS VILLA	3
Centro de Formación ÁNCORA	3
Centro Cultural El MADROÑO	4
Centro de Servicios Sociales MARTA ESQUIVIAS	1
TOTAL CONCEDIDOS	91

Las especialidades acreditadas en 2016 y por Centros se reflejan en el siguiente cuadro:

CENTRO	DENOMINACIÓN
BARAJAS	ADGD0208. Gestión integrada de recursos humanos
	ADGG0208. Actividades administrativas en la relación con el cliente
	ADGG0408. Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
	ADGG0508. Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos
CARMENES	COML0209. Organización del transporte y la distribución
	COML0309. Organización y gestión de almacenes
	COMM0111. Asistencia a la investigación de mercados
	SSCE0109. Información juvenil
	COMP0108. Implantación y animación de espacios comerciales
	COMT0211. Actividades auxiliares de comercio
VALLECAS	SSCE0212. Promoción para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
	SEAG0209. Limpieza en espacios e instalaciones industriales
	COMM0112. Gestión de marketing y comunicación
	SSCI0109. Empleo doméstico
	IMPQ0108. Servicios auxiliares de peluquería
C SS MARTA ESQUIVIAS	IMPQ0208. Peluquería
	SSCS0208. Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.

4.3.1.4 Acciones Formativas vinculadas a Certificados de Profesionalidad

El desarrollo de acciones formativas vinculadas a certificados de profesionalidad se ha desarrollado en diversas modalidades de formación, tanto con presupuesto municipal como con financiación externa de la Comunidad de Madrid.

Aunque el peso de la programación apuesta por certificados de profesionalidad (en adelante CdP) completos, es decir, el desarrollo de cada uno de los módulos formativos del Catálogo Modular de Formación Profesional asociados a cada unidad de competencia del Certificado; no se ha olvidado la oferta de módulos formativos, especialmente transversales, que permiten una formación específica y especializada que permite a la vez completar itinerarios para aquellos destinatarios con Certificados no completos. Un módulo formativo de un CdP es el bloque coherente de formación asociado a cada una de las unidades de competencia que configuran la cualificación acreditada mediante el certificado de profesionalidad.

A lo largo de 2016, se han puesto en marcha un total de 141 acciones formativas vinculadas a certificados de profesionalidad, con plazas ofertadas. Dentro de estas acciones acreditadas podemos diferenciar los siguientes apartados:

- **Acciones incluidas en programas de formación técnica:**

- Se han impartido en 2016 13.600 horas de formación, correspondientes a 57 Certificados de Profesionalidad completos, de los cuales 35 han iniciado y finalizado en 2016, y el resto, 22, se encontraban en ejecución en el ejercicio. El mayor porcentaje de estos certificados, 3 de cada 4, se han desarrollado en centros propios de la AE autorizados por el Servicio de Acreditaciones de la Comunidad de Madrid, realizándose los restantes a través de asistencias técnicas. Desde el punto de vista de su financiación, el 18% de los mismos (10 certificados) corresponden a programas financiados por la Comunidad de Madrid, el resto (47) son acciones financiadas por el propio Ayuntamiento.
- Se han impartido 1.830 horas de formación, a través de 13 Módulos de certificados de profesionalidad impartidos casi mayoritariamente (en un 92%) en centros propios de la Agencia.

- **Acciones incluidas en programas de formación en el empleo**

- A lo largo de 2016, se han impartido más de 5.000 horas de formación en los 24 certificados de profesionalidad incluidos en programas de formación en alternancia con la actividad laboral. Estos programas han sido financiados por el Ayuntamiento de Madrid (16 - 66%) y por la Comunidad de Madrid (8 - 33%).
- En la última semana del año se pusieron en marcha 47 certificados de profesionalidad que se desarrollarán fundamentalmente a lo largo de 2017.

4.3.1.5 *Prácticas No Laborales*

Los Certificados de Profesionalidad, regulados en el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, incluyen las prácticas no laborales (PNL) como un módulo formativo más, necesario e imprescindible para la obtención de este título. Desde la Agencia para el Empleo de Madrid se ha contactado con diferentes entidades y empresas para acordar convenios que incorporen al alumnado que participa en estos CdP a sus empresas, asegurándoles un aprendizaje que suponga un valor añadido en su formación. En 2016, se firmaron 38 convenios con empresas, a las que se incorporaron 192 alumnos/as para la realización de PNL.

- ASADOR EL PINAR, S.L
- ATENZIA
- AUTOGRILL IBERIA, S.A.U.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID
- CAMPAMENTOS Y ACTIVIDADES EDUCATIVAS (GRUPO CYAE)
- CLECE, S.A
- CRISTINA JODRA AGUADO
- DAICLIMA, CLIMATIZACIÓN Y CONTROL, S.L.L
- DIVER BOOM, C.B
- EDUCACIÓN Y SERVICIOS COLEGIO GAUDEM, S.L
- EUNASA ACCESORIOS, S.A
- FRIVEGAR, S.A
- FUNDACIÓN INSTITUTO EUROPEO DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL



- FUNDACION FERROCARRILLES ESPAÑOLES
- FUNDACIÓN SARQUAVITAE
- FUNDACIÓN SENARA
- COLEGIO GAUDEM
- HALCÓN VIAJES
- HIGH TECH HOTELS & RESORTS, S.A
- INGENINSA, S.L
- JC MADRID DEPORTE Y CULTURA, S.L
- JMAGRO PROYECTOS, S.L
- QUAVIATAE, SERVICIOS ASISTENCIALES
- QUICKMOTOR MADRID, S.L.
- RESIDENCIAS SOLYVIDA PARLA, S.A
- SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A (ATENZIA)
- TALLERES DIVERTIDOS
- VIAJES DE AUTOR, S.L. (PANGEA TRAVEL)
- WERKHAUS SL SOCIEDAD COMANDITARIA SIMPLE (BAUHAUS)

4.3.2 Cursos de formación

En la programación de formación de 2016, más allá de las acciones de media y larga duración como los CdP y los TFYES se ha dado más peso a las acciones más cortas como cursos, módulos y seminarios, estas acciones tienen una duración inferior a los CdP y responden tanto a demandas explícitas de las empresas o a la aparición de innovaciones en el mercado de trabajo como a la capacitación en competencias y habilidades básicas dirigidos a personas desempleadas que se acercan a los servicios de orientación y formación de la AE.

A lo largo de 2016, se han puesto en marcha un total de 65 cursos de formación no certificados, impartiendo un total de 10.232 horas de formación y ofertándose un total de 975 plazas.



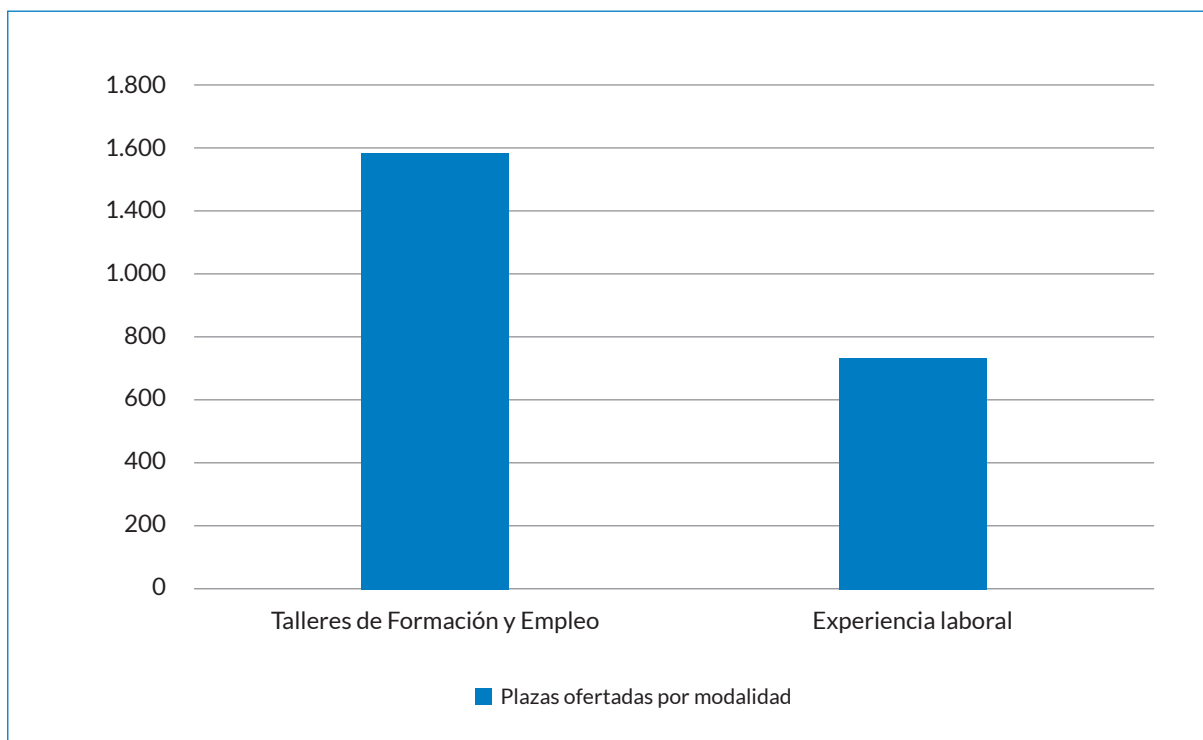
Posición	Nº cursos
0.-Posición transversal	
Transversal	10
1.-Posiciones Clave	
Animador/a de tiempo libre	1
Ayudante de cocina	1
Azafata/o de tierra	1
Cocinera/o	1
Conductor/a	6
Empleado/a administrativo/a	1
Handling	7
Mantenimiento de edificios	3
Personal de limpieza de edificios	1
Supervisores/as de mantenimiento, limpieza y conserjes	1
Teleoperador/a y operador de telemarketing	1
Vendedor/a	4
2.-Posiciones Interesantes	
Audiovisual	1
Especialista en estética	2
Peluquera/o	1
3.-Posiciones Innovadoras	
Analistas programadores y diseñadores web y multimedia	13
Otras posiciones Innovadoras	1
Piloto de dron	1
Profesionales de apoyo	1
Protección ambiental	1
Reparación y mantenimiento de vehículos eléctricos	2
5.-Otras ocupaciones	
Locutor/a	2
Peón/a agrario y Jardinero/a	2
Total general	65

4.4 La formación en el empleo y experiencia laboral

A lo largo de 2016 se ha producido un importante incremento de las acciones correspondientes a formación para el empleo, tanto a través de Talleres de Formación y Empleo (en adelante TFYE), como de programas de práctica profesional. Este incremento se ha producido fundamentalmente en dos programas, el Fondo de Reequilibrio Territorial (se explica en detalle en el apartado siguiente) y las convocatorias realizadas desde la Comunidad de Madrid, en los programas de formación en alternancia con la actividad laboral de cualificación, activación y reactivación profesional. Ello ha permitido que en 2016 se hayan podido impartir casi 9.000 horas de formación y que el alumnado participante haya adquirido más de 400.000 horas de experiencia profesional en distintas ocupaciones.

Típos	plazas_	Hs de formación	Practica laboral
Formación en el empleo	1.574	8.702	328.536
Experiencia laboral	724	0	88.872
Total general	2.298	8.702	417.408

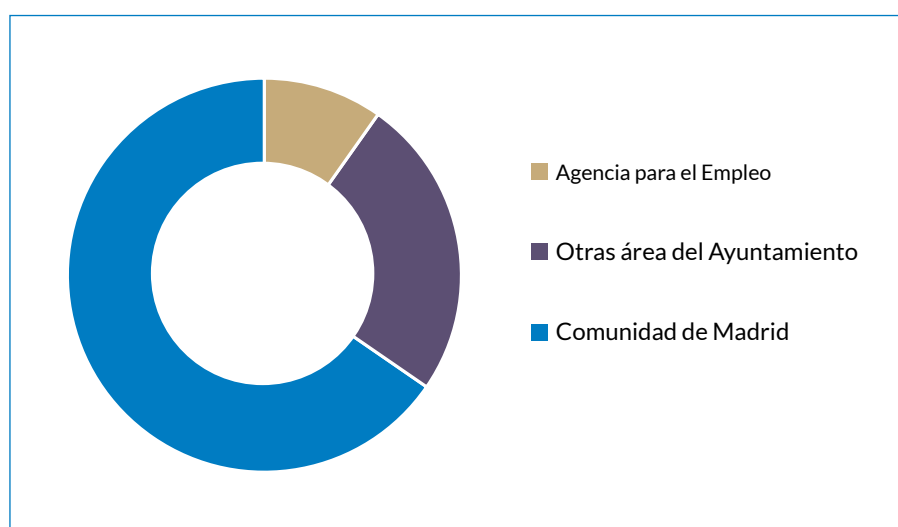
Formación en el empleo
Distribución de plazas ofertadas por modalidad



Las 2.298 plazas se distribuyen, si tenemos en cuenta el origen de los fondos con arreglo a la siguiente distribución:

Entidad	Plazas
Agencia para el Empleo	225
Otras área del Ayuntamiento (fundamentalmente Fondo de Reequilibrio Territorial)	570
Comunidad de Madrid	1.503

Formación en el empleo Distribución de plazas ofertadas por origen de financiación



4.4.1 Programas de formación en el empleo financiados por la Comunidad de Madrid

A lo largo de 2016, desde la Agencia se han desarrollado los siguientes programas de formación en el empleo:

1. Programa de **Recualificación Profesional de Desempleados Participantes en Trabajos Temporales de Colaboración Social**, con número de expediente CS/0069/2015 y presupuesto de 278.400 €: proveniente de 2015, ha finalizado en los primeros meses de 2016, con 58 participantes y con los siguientes proyectos y destinos:

- Proyecto de georreferenciación del Archivo de la Villa de Madrid – Archivo de la Villa.
- Descripción e incorporación a la base de datos de la Biblioteca Histórica Municipal de un conjunto de documentos de temática infantil y juvenil – Biblioteca Histórica.
- Programa extraordinario de catalogación y defensa del Patrimonio Arquitectónico de las 17 Colonias Históricas del Distrito de Chamartín – Distrito Chamartín.
- Proyecto de clasificación inicial de todo el fondo documental de exposiciones – Centro Cultural Conde Duque.

- Campaña singular de información en consumo – Dirección General de Consumo.
- Proyecto de documentación de las piezas existentes en la Imprenta Municipal tales como: planchas, piedras litográficas, hierros y otros materiales relacionados con la encuadernación – Imprenta Municipal.
- Actuación extraordinaria para la equiparación de oportunidades socio-económicas del Barrio de Prosperidad del Distrito de Chamartín – Distrito Chamartín.
- Revisión física y documental del Patrimonio Inmobiliario Municipal adscrito a la Junta Municipal de Moncloa - Aravaca – Distrito Moncloa – Aravaca.
- Campaña singular de promoción de la lectura – Bibliotecas Públicas.
- Reordenación de carácter extraordinario de las colecciones ubicadas actualmente en el pre depósito de la Hemeroteca Municipal – Hemeroteca Municipal.
- Revisión y comprobación de datos catalográficos de algunas secciones, como paso previo a su incorporación al catálogo automatizado y a su inclusión en los planes anuales de digitalización – Biblioteca Musical Centro Cultural Conde Duque.

2. Programas de **Cualificación Profesional para aprendices del Plan de Empleo Joven de la Comunidad de Madrid**, con un total de 100 participantes, que comprende las siguientes líneas:

- a) Programa de Cualificación Profesional para Aprendices del Plan de Empleo Joven de la Comunidad de Madrid, con número de expediente CGJ/0060/2015 y presupuesto de 352.800 €, distribuidos en las siguientes actividades y destinos:
 - Peón de limpieza en los distintos centros y dependencias de la Agencia para el Empleo de Madrid.
 - Peón de peluquería en Centro Cultural “El Madroño” – Distrito de Vicálvaro.
 - Auxiliar administrativo en Juntas Municipales, Áreas, Direcciones Generales y Organismos municipales.
- b) Programa de Cualificación Profesional para Aprendices del Plan de Empleo Joven de la Comunidad de Madrid, con número de expediente CGJ/0081/2015 y presupuesto de 124.800 €, con la actividad de auxiliar administrativo y distribuidos en Juntas Municipales, Áreas, Direcciones Generales y Organismos municipales.
- c) Programa de Cualificación Profesional para Aprendices del Plan de Empleo Joven de la Comunidad de Madrid, con número de expediente CGJ/0050/2015 y presupuesto de 493.200 €, distribuidos en las siguientes actividades y destinos:
 - Peón de jardinería en Estufas y Huerto de El Retiro, Vivero de la Casa de Campo y Centro de Vallecas Villa de la Agencia para el Empleo.
 - Peón de construcción - pintura en CFO Los Cármenes y diversos centros del SAMUR.
 - Auxiliar administrativo en Juntas Municipales, Áreas, Direcciones Generales y Organismos municipales.

3. Programa de Práctica Profesional para Jóvenes Cualificados del Plan de Empleo Joven de la Comunidad de Madrid, con un total de 92 participantes, que comprende las siguientes líneas:

- a) Programa de Práctica Profesional para Jóvenes Cualificados del Plan de Empleo Joven de la Comunidad de Madrid con número de expediente CGJ/0073/2015 y presupuesto de 468.000 €, con perfiles tan diversos como FP Grado Superior Artes Gráficas, Grado Historia, Grado Información y Documentación, Grado Periodismo, Grado Estudios Hispánicos, Grado Conservación y Restauración Patrimonio Cultural, Grado en Pedagogía, Grado en Veterinaria, Grado en Derecho, Grado en Educación Infantil/Maestro, Educador Social, etcétera. Los destinos, como no podía ser de otra manera, han sido los acuerdos con las titulaciones en dependencias municipales como Bibliotecas, Área de Familia, Madrid Salud, D.G. Mayores, Samur Social, Emisora de Radio, Parque Tecnológico Valdemingómez, etcétera.
- b) Programa de Práctica Profesional para Jóvenes Cualificados del Plan de Empleo Joven de la Comunidad de Madrid, con número de expediente CGJ/0162/2015 y presupuesto de 192.000 €, con perfiles de trabajador social, A.T.S., técnico en imagen y técnico superior con diversas titulaciones que han tenido destino en varios Centros de Servicios Sociales, Imprenta Municipal, CAD de San Blas y D.G. Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad.

4. Programas de experiencia laboral y formación en el empleo 2016/2017.

En 2016, la Comunidad de Madrid activo cuatro ambiciosos programas de formación y empleo:

- Reactivación profesional para mayores de 30 años,
- Activación de menores de 30 años,
- Reactivación y cualificación de mayores de 30 años
- Cualificación Profesional de jóvenes.

Dichos programas incorporan tanto formación (CdP y transversal) como empleo ajustado a los perfiles solicitados, cubriéndose las solicitudes a través de sondeos realizados por las oficinas de empleo de la CAM en colaboración con los servicios de la AE.

La Agencia para el Empleo de Madrid, ha desarrollado, durante 2016, dichos programas subvencionados por la Comunidad de Madrid y en los que los/las participantes se han beneficiado, además de una formación multidisciplinar, de unas prácticas y tareas de apoyo en distintas dependencias municipales adecuadas para la consecución de un triple objetivo:

- a. Conocimiento de las funciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid en sus distintas áreas de actividad y, muy especialmente, en aquellas con mayor peso específico en obras y servicios de interés general y social, así como prestar apoyo en las mismas.
- b. Colaboración con diferentes dependencias municipales o prestación de trabajo efectivo (dependiendo del contenido y objeto de los programas) en las mismas, con beneficio actual y presente para dichas dependencias y para los/las trabajadores/as – colaboradores/as.
- c. Obtención de una experiencia por los/las colaboradores/as – trabajadores/as que les ha servido, en un significativo porcentaje de los casos, para su activación o reactivación laboral e inserción en el mercado de trabajo, abandonando un desempleo de larga duración o encontrando – en los/las contratados/as de Garantía Juvenil – un primer empleo real.

La AE preparó diversas propuestas a cada uno de los Programas después de un periodo de consultas realizadas en la estructura de áreas y distritos del Ayuntamiento de Madrid, consultas y acuerdos que nos permitieron concretar la contratación de 1.253 personas desempleadas. Está es una de las ofertas de empleo más ambiciosas cubiertas en el último periodo.

La distribución por perfiles, formación y programa, es la siguiente:

Programa	Usuarios/as
Formación en el empleo	
CM/CDLD/69/2016	544
CM/GJCDLD/41/2016	135
Experiencia laboral	
CM/GJADLD/52/2016	101
CM/RDLD/95/2016	473
Total general	1.253

5 Territorio, Colectivos y Género

5.1 La territorialización de los talleres

La Agencia para el Empleo de Madrid ha desarrollado una extensa y variada programación de “Acciones Formativas” dirigidas a personas desempleadas con el fin de corregir desigualdades de inserción laboral, además de permitir el pleno desarrollo de la capacidad profesional de todas aquellas personas desempleadas que residen **en distritos que sufren un índice de paro superior a la media de Madrid**.

La citada Acción Formativa se ha encuadrado y puesto en marcha, dentro del proyecto denominado **Fondo de Reequilibrio Territorial 2016**, cuyo objetivo es paliar precisamente el desequilibrio histórico de empleo existente en la Ciudad de Madrid y que afecta especialmente a los distritos Sur y Este de la ciudad.

Con este Fondo, el Ayuntamiento de Madrid pretende llevar a cabo una variada programación formativa en distintas especialidades, con el objetivo de aportar a la ciudadanía desempleada de estos distritos, la formación teórica-práctica con el fin de desarrollar habilidades y capacidades para el desempeño de aquellos trabajos propios de cada especialidad formativa.

Este programa se configura como una herramienta fundamental para conseguir la cohesión de la ciudad que consolida principios de corresponsabilidad y solidaridad territorial, además de constituir un instrumento destinado a intervenir directamente en barrios o zonas desfavorecidas, así como corregir necesidades puntuales para la mejora dotacional y social de estos distritos.

Dentro de las diferentes herramientas que la Agencia para el Empleo de Madrid utiliza para llevar a cabo esta formación para el empleo, los Talleres de Formación y Empleo (TFYE) resultan un instrumento óptimo y muy útil para mejorar las competencias y habilidades profesionales de las personas que pertenecen a colectivos con mayor dificultad de integración social, al compatibilizar una formación que les capacita para la realización profesional con la adquisición de experiencia laboral en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, que además repercute en beneficio de los madrileños y de la Ciudad de Madrid.

La Agencia para el Empleo de Madrid selecciona a las personas participantes de cada uno de los Talleres de Formación y Empleo dentro de un proceso selectivo riguroso, cumpliendo exhaustivamente criterios de igualdad, mérito y capacidad.

Todas las personas candidatas que superan el proceso selectivo, son contratadas por la Agencia para el Empleo de Madrid, mediante contrato de obra o servicio con categoría de Peón/a-alumno/a y por tanto con alta en la Seguridad Social. Estos programas son remunerados por el tiempo de duración del correspondiente TFYE.

Las Acciones Formativas dentro del proyecto denominado **Fondo de Reequilibrio Territorial 2016** se componen como hemos citado anteriormente, de distintas especialidades y se encuentran distribuidas en los Distritos de la siguiente manera:



CIUDAD LINEAL

- TFYEs “Actividades Auxiliares en Viveros y Jardines”

CARABANCHEL

- “Limpieza de Superficies y mobiliario en edificios y locales”
- “Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales”
- “Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil”

FUENCARRAL-EL PARDO

- “Mantenedor reparador de edificios”

LATINA

- “Atención a personas dependientes en el domicilio”

TETUÁN

- “Monitor/a de ocio y tiempo libre”
- “Dinamización vecinal y mejora del medio ambiente”

VICÁLVARO

- “Auxiliar de peluquería”
- “Imagen Personal y Estética”
- “Operaciones Básicas de Restaurante y Bar”
- “Operaciones Básicas de Cocina”

VALLECAS

- 6 TFYEs de “Dinamización de Tiempo libre infantil y juvenil”
- 2 TFYEs de “Promotor/a de Igualdad”
- 4 TFYEs de “Actividades Auxiliares en Viveros y Jardines”
- 1 TFYE de “Jardinería Vertical”
- 2 TFYEs de “Limpieza en espacios abiertos y espacios públicos”
- 1 TFYE de “Limpieza en espacios públicos”
- 2 TFYEs de “Albañilería y acabados”
- 2 TFYEs de “Pintura”

5.2 Planes Especiales dirigidos a colectivos con especiales dificultades de inserción laboral. Planes de Barrio

El origen de los Planes de Barrio se encuentra en el acuerdo firmado con fecha 28 de abril de 2008 entre el Ayuntamiento de Madrid y la Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM), por el que se determinan una serie de barrios y zonas con significativos desequilibrios territoriales, considerados prioritarios de cara a acometer actuaciones de mejora y reequilibrio. En dichos Planes de Barrio se integran los “Planes de Empleo de Barrio” que la Agencia para el Empleo desarrolla desde el año 2009 en colaboración con la FRAVM.

Los Planes de Empleo de Barrio se inician mediante la actuación de dinamizadores de empleo, que actúan en los barrios para acercar a la población los recursos de empleo y formación, así como para extraer la información necesaria (en cuanto a expectativas, necesidades, conocimiento del mercado laboral, etc.) para poder diseñar y ofertar unos servicios acordes a las necesidades reales.

Durante el año 2016 se han llevado a cabo las fases de dinamización de empleo y orientación en los siguientes Planes de Empleo de Barrio:

- Embajadores
- Bellas Vistas-Almenara
- Poblados A y B Fuencarral
- San Isidro-Alto San Isidro
- Comillas
- Almendrales
- Pozo-Entrevías
- Fontarrón
- Palomeras Bajas
- Moratalaz/el Ruedo-Polígonos A y C/ El Vandel
- La Elipa
- San Pascual
- Villaverde Alto
- San Cristóbal
- Ensanche Vallecas
- San Blas

Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

	2016
Usuarios atendidos por el dinamizador y derivados a la AE	1153
Usuarios orientados por el técnico de empleo	747
Usuarios derivados a intermediación	586
Usuarios enviados a ofertas de empleo	118
Usuarios contratados	41
Asesoramientos realizados en materia de autoempleo	13

5.3 Transversalidad del enfoque de género en la Agencia para el Empleo

El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC) en 1997 definió el concepto de la transversalización de la perspectiva de género en los siguientes términos:

“Transversalizar la perspectiva de género es el proceso de valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles. Es una estrategia para conseguir que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, al igual que las de los hombres, sean parte integrante en la elaboración, puesta en marcha, control y evaluación de las políticas y de los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, de manera que las mujeres y los hombres puedan beneficiarse de ellos igualmente y no se perpetúe la desigualdad”.

El Quinto Programa de Acción sobre la Estrategia Comunitaria en materia de Igualdad entre mujeres y hombres (2001-2005), profundiza en el concepto de “mainstreaming de género” y en una nueva estrategia que abarca todas las acciones de la Comisión Europea. Establece estructuras de actividades horizontales y de coordinación necesarias para garantizar la coherencia y desarrollar sinergias. Propone áreas de actuación dual: políticas de integración de la Igualdad de manera transversal y acciones específicas dirigidas a mujeres.

La Dirección General para la Igualdad de Oportunidades de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad en su “Informe de recomendaciones para reforzar el enfoque de género en las políticas activas de empleo y las medidas de reactivación económica” (2012) especifica:

Las recomendaciones se clasifican en dos tipos:

- Recomendaciones globales sobre la integración de la igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres en las políticas públicas de empleo y reactivación económica, haciendo especial hincapié en la aplicación del enfoque de género en la elaboración de medidas legislativas, la inclusión de estudios de impacto de género en todas las políticas y programas públicos y la evaluación con enfoque de género de las mismas.
- Recomendaciones temáticas específicas en áreas fundamentales para mejorar la situación económica y de empleo de las mujeres dirigidas, por ejemplo, a ampliar la creación y consolidación de empresas, aumentar su empleabilidad en sectores emergentes, favorecer el empoderamiento económico, y tener en cuenta las peculiaridades de grupos de mujeres en situación de mayor vulnerabilidad.”

En esta línea, la Agencia para el Empleo incorpora en 2016 la transversalidad de género a sus actuaciones, lo que se suma a las acciones positivas dirigidas a mujeres que lleva años realizando.

En primer lugar, hemos incorporado la utilización de un lenguaje inclusivo que potencie la visibilización de las mujeres evitando en todo momento la utilización del masculino genérico para nombrar la pluralidad de mujeres y hombre. En este proceso, es esencial el papel de agente impulsor y ejemplar, debiendo procurar como administración pública redactar todas nuestras políticas, nuestros documentos y materiales didácticos en un lenguaje que incluya a hombres y mujeres. En esta línea, hemos iniciado la revisión de todos los materiales que se elaboran en el organismo para incorporar todas las recomendaciones de lenguaje inclusivo y no sexista.

Incorporación del mainstreaming de género en toda la estructura del organismo para lo que es necesaria la formación de todas las trabajadoras y trabajadores de la Agencia para el Empleo para que incorporen la perspectiva de género en todas sus actuaciones (Intermediación, Orientación, Formación, Programas de Formación y Empleo, y Programas Especiales de Empleo).



En el año 2016 en los Programas de Garantía Juvenil hemos incorporado la transversalidad del enfoque de género:

Las coordinadoras responsables de estos programas participaron en diversos cursos de formación externos al organismo. Y al alumnado-trabajador/a se les formó en la utilización de un lenguaje inclusivo e igualitario que nombre a hombres y mujeres, y visibilice sus diferencias. Con la importancia que esto tiene en la formación de nuestro alumnado ya que significa la implementación de esta práctica en las futuras empresas donde terminen trabajando en un futuro como personal cualificado.

En la formación que recibieron todas las personas participantes en los programas se impartió un “Módulo Sensibilización en Igualdad de oportunidades entre Hombres y Mujeres y en contra de las violencias machistas” y “Módulo de Género y Empleabilidad”. Con esta formación lo que pretendimos es conseguir que nuestro alumnado sirva como agente dinamizador de la igualdad de oportunidades allí donde trabaje en un futuro. Que vea como un valor añadido a su curriculum el enfoque de género.

Ante la experiencia positiva que supuso la incorporación de esta formación en los programas que se ejecutaban en esos momentos, en la nueva convocatoria de los Programas de Formación y Aprendizaje elaboramos una formación propia: el “Curso de Eficiencia Profesional” donde incluimos un módulo de “Derechos Humanos y Participación Social”, otro de “Sensibilización de Igualdad de Oportunidades y contra las violencias machistas” y el de “Género y Empleabilidad”, entre otros.

Así mismo se acreditó y posteriormente se programaron acciones formativas de CdP, espacios en el CFO de los Cármes para impartir la especialidad “Promoción para la igualdad efectiva de mujeres y hombres”. Lo que nos sitúa en condiciones de seguir programando formación en esta especialidad de tanta importancia.

6 La presencia de la AE en Programas Europeos

A lo largo del año 2016, la Agencia para el Empleo ha tomado la iniciativa de trabajar junto a otros países de la Unión Europea persiguiendo el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia Europa 2020:

1. Empleo

- o empleo para el 75% de las personas de 20 a 64 años

2. I+D

- o inversión del 3% del PIB de la UE en I+D

3. Cambio climático y sostenibilidad energética

- o emisiones de gases de efecto invernadero un 20% (**o un 30% si se dan las condiciones**) menores a los niveles de 1990
- o 20% de energías renovables
- o aumento del 20 % de la eficiencia energética

4. Educación

- o tasas de abandono escolar prematuro por debajo del 10%
- o al menos un 40% de las personas de 30 a 34 años de edad deberán completar estudios de nivel terciario

5. Luchar contra la pobreza y la exclusión social

- o **reducir al menos en 20 millones** el número de personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social

Los proyectos en los que participa la Agencia para el Empleo, financiados por el Fondo Social Europeo (FSE), fomentan el empleo y la inclusión social, tratando de ayudar a los ciudadanos y ciudadanas europeos/as, a encontrar un puesto de trabajo (o a mejorar el que tienen), así como a integrar en la sociedad los colectivos menos favorecidos, garantizando mayor igualdad de oportunidades para todas las personas.

A lo largo del año 2016, la Agencia para el Empleo ha participado como socio en **5** proyectos europeos en el marco de Erasmus +:

- Acción Clave 1 -KA1: Movilidad de las personas por motivos de aprendizaje, Movilidad de las personas en el ámbito de la educación, la formación y la juventud.
- Acción Clave 2 -KA2: Cooperación para la innovación y el intercambio de buenas prácticas.

6.1 Proyecto: Creative Urban Sharing in Europe (CREATUSE). 2015-1-IT02-KA204-014775 (Ciudades Colaborativas y Creativas en Europa)

La PROPUESTA DE PROYECTO CREATUSE trata sobre el aprendizaje de la creatividad en las zonas urbanas gracias a la mejora del nivel de habilidades y competencias clave de los ciudadanos. Dirigido hacia la generación de un cambio de modelo económico y social, basado en el fomento de planteamientos de consumo social y de colaboración, activación de la ciudadanía, fomento de la solidaridad y mantenimiento sostenible del planeta.

El proyecto tiene como objetivo conseguir los siguientes resultados:

- a. Investigación y análisis en profundidad de los ejemplos exitosos de la BUENAS PRÁCTICAS de la UE sobre la creatividad y el consumo colaborativo en áreas urbanas.

- b. Promover el desarrollo, la prueba y la implementación de PRÁCTICAS / METODOLOGÍAS INNOVADORAS en educación de adultos.
- c. Transferir el conocimiento sobre las METODOLOGÍAS a través de una GUÍA interactiva integrada con videos para promover la ciudadanía activa, la creatividad y explotar los resultados a las áreas urbanas y locales.
- d. Crear un SITIO WEB integrado con Blog y Redes Sociales que contenga una BASE DE DATOS DE MATERIALES TRADUCIDOS en las lenguas nacionales de todos los socios para promover y fomentar una extensa explotación y difusión.
- e. Estimular el EMPRENDIMIENTO y principalmente el emprendimiento social gracias a las metodologías adquiridas ya un profundo conocimiento de las necesidades propias de la zona.
- f. Difundir los resultados del proyecto en toda la UE con una base de datos de RECURSOS EDUCATIVOS ABIERTOS disponibles a través de licencias abiertas.
- g. Organizar una serie de EVENTOS DE DIFUSIÓN MULTIPLICADORES que involucren a un gran número de partes interesadas para fomentar la explotación y difusión de los Productos Intelectuales del PROYECTO.

6.2 Proyecto: Migrapreneurs - Entrepreneurial and Intrapreneurial Mindset Development for Highly Skilled Migrants in Europe 2016-1-UK01-KA202-024286 (Desarrollo de la mentalidad emprendedora para migrantes altamente cualificados en Europa)

El Proyecto Migrapreneurs tiene como objetivo maximizar el potencial de los migrantes altamente cualificados con el fin de facilitar su integración en el sistema productivo. Después de una primera fase de investigación, Migrapreneurs propone, en 2017, talleres que acompañaran en el mundo empresarial a más de 100 emprendedores extranjeros migrantes, participando en una experiencia intercultural para fomentar la creación de empresas innovadoras.

El Proyecto Migrapreneurs busca promover el espíritu empresarial de los inmigrantes altamente cualificados con el fin de impulsar la innovación y la competitividad. En general, los trabajadores migrantes reportan beneficios diversos a los empleadores, lo que lleva a una mayor productividad y desarrollo de la actividad. En este sentido, los trabajadores migrantes son para las organizaciones una fuente única de talento, de excelencia, de conocimiento y de competencias.

En Europa, los trabajadores migrantes altamente cualificados a menudo se encuentran en una situación de inadecuación profesional - su nivel de educación es mayor que el requerido por el puesto de trabajo. Esto produce lo que se conoce como el exceso de cualificación. Esta anomalía hace que sea difícil la integración en el mercado laboral de los trabajadores que tratan de establecerse permanentemente en los países donde se encuentran. Por otra parte, no extrae la riqueza de perfiles altamente cualificados, catalizador que favorece la creación de actividad económica.

Migrapreneurs abre el camino para una inmigración profesional que permitirá favorecer la creación de las condiciones que posibiliten atraer talentos en un contexto de competencia internacional.

La primera fase de la investigación-acción comenzó en septiembre de 2016 y tendrá una duración de 8 meses. El objetivo es identificar las necesidades específicas de los migrantes altamente cualificados en términos de capacitación para crear y / o desarrollar un negocio.

6.3 Proyecto: Multi-Sectorial partnership for capacity development to enhance entrepreneurship opportunities for vulnerable youth in Milan, Lisbon and Madrid. 2016-2-IT03-KA205-009258 (Partenariado multisectorial para el desarrollo de las capacidades que promuevan oportunidades de emprendimiento para los jóvenes en riesgo de exclusión en Milán, Lisboa y Madrid).

El Proyecto YEP es una asociación multisectorial de diferentes organizaciones de Milán, Lisboa y Madrid que trabaja para el desarrollo de capacidades y buenas prácticas, que mejoren las oportunidades empresariales de jóvenes, de 18 a 30 años, en situaciones vulnerables en las tres ciudades. Durante los dos años de duración, el programa ofrecerá la oportunidad a 80 jóvenes con ideas innovadoras, la oportunidad de recibir formación específica de cómo poner en marcha su proyecto, seguido de una fase de incubación de los negocios más innovadores, especialmente en el ámbito social y de las nuevas tecnologías, ayudando así a crear y hacer crecer a estas empresas jóvenes, dotándolas del apoyo necesario en servicios técnicos y financieros.

El proyecto promueve también el intercambio y difusión de buenas prácticas a nivel local y europeo, en el ámbito de la inserción socio laboral, del autoempleo joven y de la iniciativa social, a través de diferentes actividades y encuentros en las tres ciudades participantes, donde se intercambiarán experiencias, desarrollando metodologías y herramientas de trabajo.

El proyecto presenta el desarrollo de un itinerario que consiste en:

- 1. Formación grupal.** Talleres grupales para aumentar tus competencias personales, generar ideas empresariales y desarrollar tu idea de negocio.
- 2. Asesoramiento** individualizado adaptado a las necesidades de cada participante.
- 3. Incubación de ideas empresariales,** monitorización especializada para pasar del desarrollo de la idea a la creación de la empresa.
- 4. Viajes de intercambio de experiencias.** De todas las personas participantes se seleccionarán 2 proyectos que viajarán a Lisboa y Milán para presentar tus ideas.

6.4 Proyecto: E-Fishnet. 2016-1-ES01-KA204-025292

- Periodo de ejecución: 2016 – 2018
- Fecha de firma de la colaboración: 7 de noviembre de 2016

El Proyecto E-Fishnet es un proyecto de formación on-line relacionado con el sector detallista de la Pesca, en el marco del programa europeo Erasmus +. Consiste en el establecimiento de una red transnacional de organizaciones y entidades pertenecientes a cinco países de la Unión Europea (Bélgica, España, Islandia, Portugal y Reino Unido) más Turquía (Universidad de Ankara) con el objetivo de abordar las dificultades que atraviesan los detallistas de la pesca y buscar soluciones a las mismas.

Dentro de estas soluciones, se encuentra la creación de un programa formativo on-line, a nivel europeo, que permita a los integrantes del sector de referencia, adquirir nuevas competencias (digitalización, marketing, técnicas de venta, entre otras) adaptadas a las características del nuevo consumidor. Al mismo tiempo, se persigue revalorizar el sector y hacerlo más atractivo a las nuevas generaciones que podrán beneficiarse de las buenas perspectivas laborales que ofrece.

7 Algunos resultados relevantes y datos sobre el perfil de las personas desempleadas usuarias de la Agencia

Aunque en los anexos de la memoria figuran detallados todos los aspectos cuantitativos de la acción de la Agencia para el Empleo tanto desde el punto de vista de las personas beneficiarias como desde el punto de vista de los diversos servicios que presta la AE, parece muy adecuado y relevante resaltar algunos aspectos sobre todo desde el punto de vista de los ciudadanos y ciudadanas que han sido beneficiarios de la acción de la AE. Ello permite calibrar el alcance de las políticas, así como identificar los grupos y los aspectos más relevantes, por ello se ha hecho una selección de las mismas. Es muy importante resaltar que desde la AE de una forma u de otra se han atendido a casi el 20 % de los desempleados de la ciudad de Madrid, muy por encima de las cifras de atención del SEPE en las políticas activas de empleo

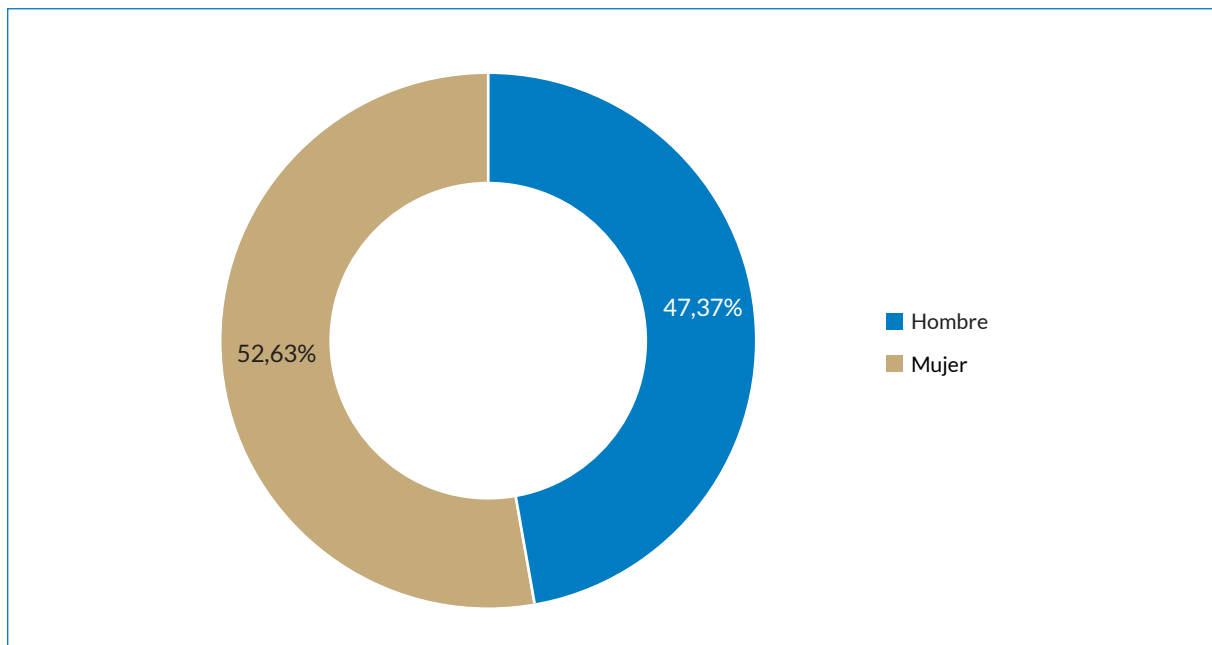
7.1 Perfil de las personas atendidas

La Agencia ha atendido a un total de 36.144 personas, con las siguientes características:

Genero

Del total de 36.143 personas atendidas en la Agencia para el Empleo en 2016, las mujeres suponen 5,26 puntos porcentuales más que los hombres.

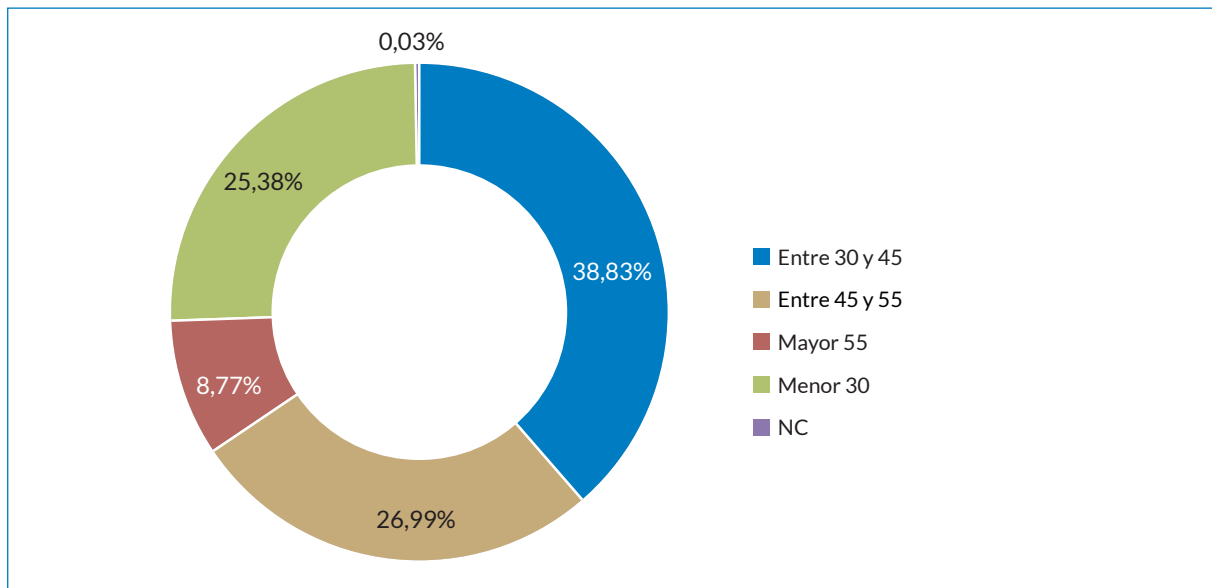
2016 Personas atendidas por género



Tramos de Edad

El tramo más numeroso de personas atendidas es el de 30-45 años que representan el 38,83% seguido de personas entre 45 y 55 años con el 27%, y menores de 30 años con el 25,38%. Los mayores de 55 años son el 8,77%.

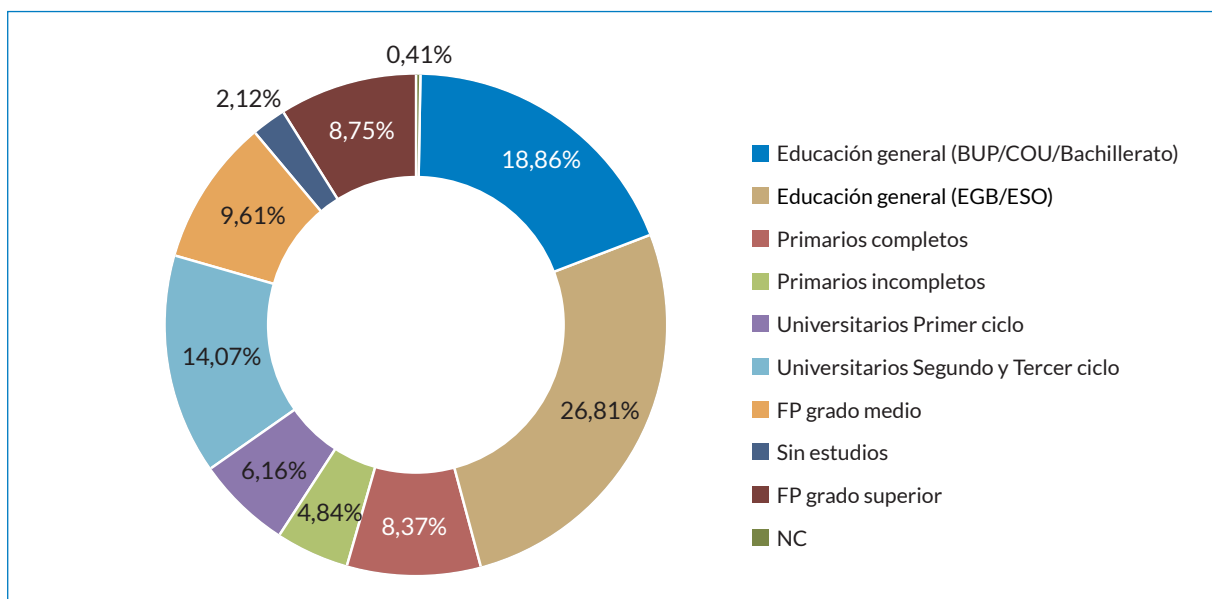
2016 Personas atendidas por edad



Nivel de Estudios

Las personas con estudios obligatorios (EGB/ESO) con el 26,82% representan el tramo más numeroso seguido de quienes tienen estudios universitarios de primer y segundo grado con el 20,23%, bachillerato con el 18,86%. Las personas que no han completado estudios obligatorios representan el 15,32%

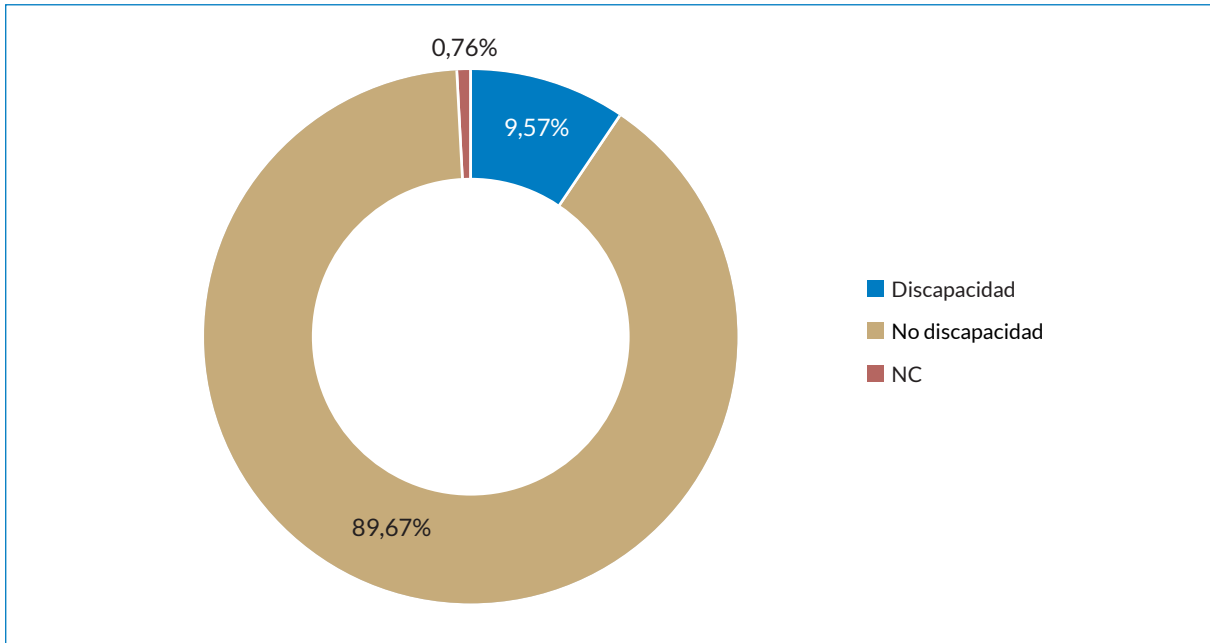
2016 Personas atendidas por nivel de estudios



Discapacidad

Las personas atendidas con discapacidad son el 9,57% del total de personas atendidas.

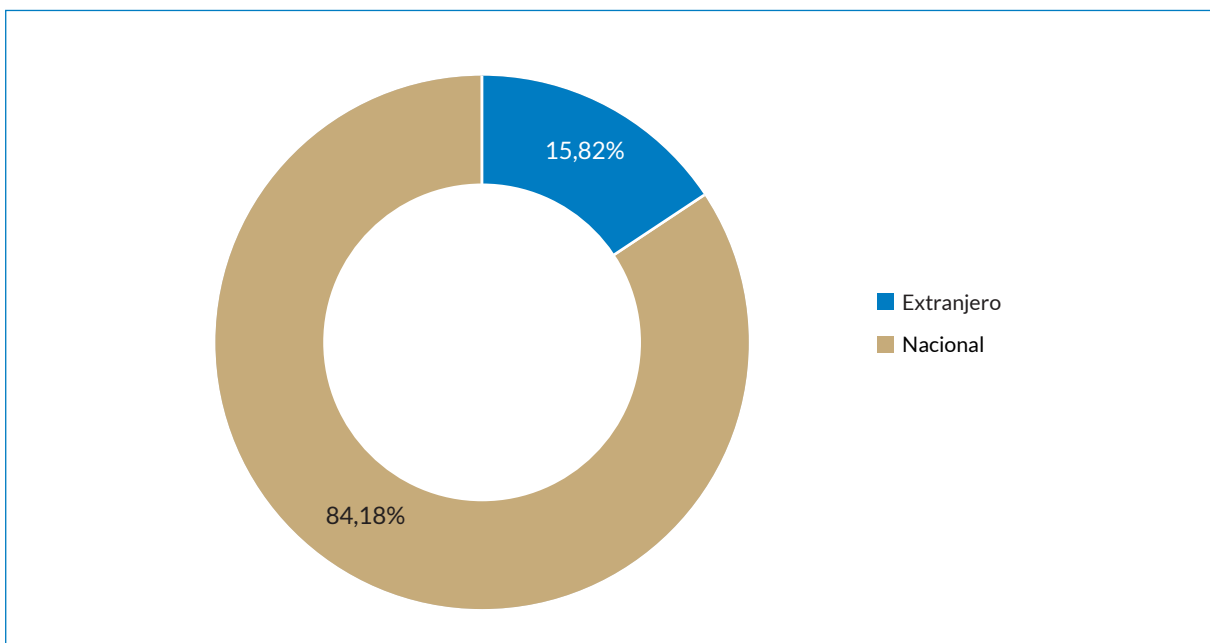
2016 Personas atendidas por discapacidad



Nacionalidad

Las personas de otras nacionalidades representan el 15,82%

2016 Personas atendidas por nacionalidad



Distribución por distritos

Como se ha señalado la territorialización es una de las características de la actuación en el año 2016, por ello la distribución por distritos marca una orientación en relación a la intervención preferencial de la AE.

2016 PERSONAS ATENDIDAS POR DISTRITO		
	FRECUENCIA	%
01 CENTRO	1321	3,65%
02 ARGANZUELA	1555	4,30%
03 RETIRO	815	2,25%
04 SALAMANCA	518	1,43%
05 CHAMARTÍN	426	1,18%
06 TETUÁN	1733	4,79%
07 CHAMBERÍ	511	1,41%
08 FUENCARRAL-EL PARDO	1101	3,05%
09 MONCLOA-ARAVACA	418	1,16%
10 LATINA	1808	5,00%
11 CARABANCHEL	2903	8,03%
12 USERA	1591	4,40%
13 PUENTE DE VALLECAS	4939	13,66%
14 MORATALAZ	946	2,62%
15 CIUDAD LINEAL	1790	4,95%
16 HORTALEZA	1253	3,47%
17 VILLAVERDE	3056	8,46%
18 VILLA DE VALLECAS	1612	4,46%
19 VICÁLVARO	1938	5,36%
20 SAN BLAS	1662	4,60%
21 BARAJAS	605	1,67%
22 OTRO MUNICIPIO	3474	9,61%
(en blanco)	169	0,47%
Total general	36144	100,00%

Los distritos de Puente de Vallecas, Villaverde y Carabanchel concentran el 30,16% del total de personas atendidas en la Agencia para el Empleo, Puente de Vallecas con el 13,67% representa cerca de la mitad de este grupo. El resto de distritos aportan cada uno entre el 1% y el 5% de personas atendidas. Las personas atendidas que provienen de otros municipios son el 9,615 del total.

7.2 Principales resultados

Contratos directos gestionados por la AE

A lo largo de 2016, se ha producido un importante incremento del número de personas que han conseguido un contrato laboral, gracias al servicio de intermediación de la AE. En concreto la Agencia ha intermediado en 3297 contratos, de los cuales 1328 se han realizado en empresas privadas.

2016 CONTRATOS POR GÉNERO		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Contratos AE	1969	59,72%
Hombre	820	24,87%
Mujer	1149	34,85%
Contratos Empresas	1328	40,28%
Hombre	583	17,68%
Mujer	745	22,60%
Total hombres	1403	42,55%
Total mujeres	1894	57,45%
Total general	3297	100,00%

Contrataciones indirectas de beneficiarios de la AE a lo largo de 2016. Tasa de afiliación a la Seguridad Social

El cruce de datos con los ficheros de la Seguridad Social, nos ha permitido seguir la evolución en el mercado laboral de todas las personas que han accedido a algunos de nuestros servicios y que a lo largo de 2016 han tenido algún contrato laboral.

El indicador que presentamos muestra el porcentaje de personas ocupadas sobre el total de personas que han recibido un servicio de la Agencia para el Empleo¹. La ocupación se identifica con la situación de alta en cualquiera de los Regímenes de la Seguridad Social en una fecha determinada anterior a los seis meses desde la recepción del servicio o la finalización de la acción formativa. Este dato indica tanto la evolución del mercado de trabajo, como el valor que la AE aporta a la incorporación al mercado laboral de todas las personas que son usuarias suyas.

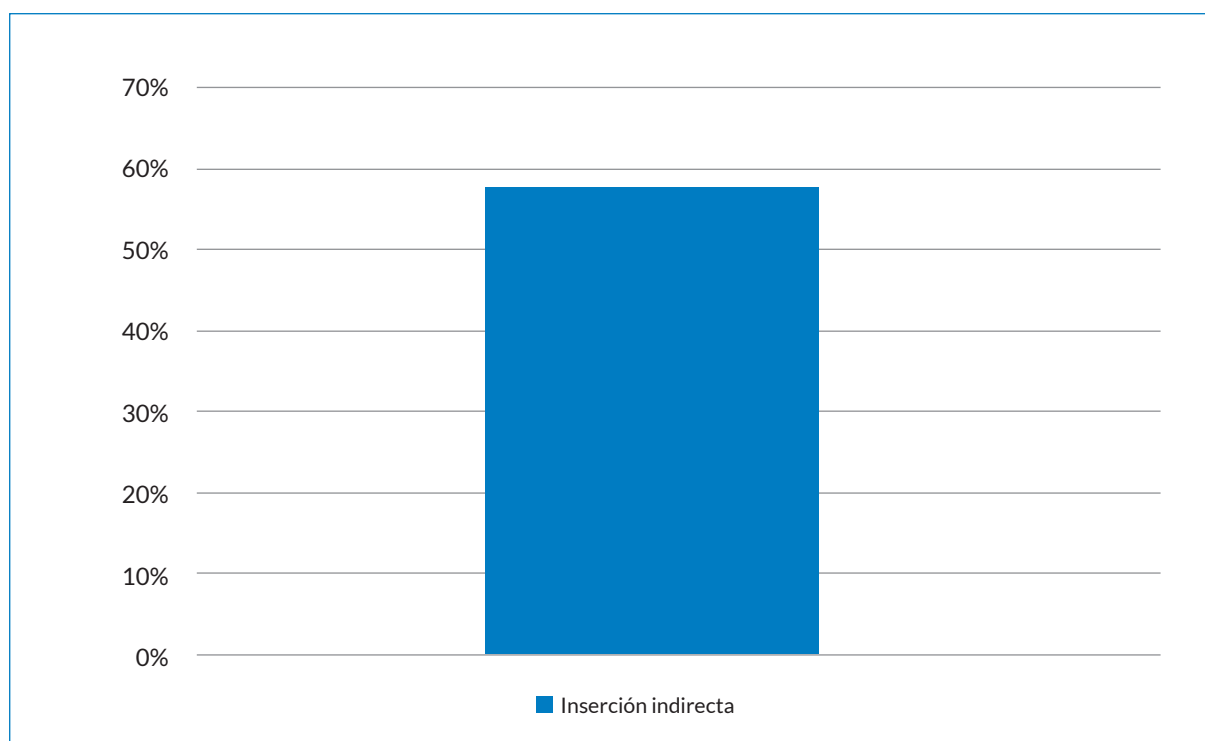
¹Los servicios de la Agencia que se incluyen a efectos del cálculo de este indicador son los siguientes:

- ☑ Inscripción y orientación laboral inicial (Acogida)
- ☑ Orientación laboral en itinerario (Tutoría)
- ☑ Asistencia a seminarios profesionales
- ☑ Asesoramiento al autoempleo
- ☑ Participación en procesos de intermediación, en estudios de disponibilidad
- ☑ Envío a procesos de selección en empresas
- ☑ Asistencia a Cursos de Formación y Talleres finalizados

	1 ^{er} trim	2 ^o trim	3 ^{er} trim	4 ^o trim	año 2016 ²
Número de personas atendidas ³	13.947	13.637	12.712	11.978	35.218
Número de personas con inserción ⁴	7.592	7.537	7.166	5.742	20.363
Ratio de inserción indirecta de personas atendidas	54,43%	55,27%	56,37%	47,94%	57,82%

Este es un dato de gran relevancia para la Agencia, porque indica que más del 57 % de los usuarios que han recibido un servicio de la Agencia han sido contratados a lo largo del 2016.

Inserción indirecta: Tasa de afiliación a la Seguridad Social



²Las diferencias entre los datos trimestrales parciales y el general del año, obedecen a personas que han tenido más de un contrato durante el año

³Número de personas que han recibido algún servicio de la Agencia en el periodo y han podido ser consultada su situación de actividad laboral en la TGSS.

⁴Número de personas atendidas que han estado en situación de empleo en la TGSS el último día del mes en los 6 meses siguientes desde la recepción del servicio

8 Seguimiento y evaluación

Con el objetivo general de facilitar la inserción en el mercado laboral, así como mejorar las condiciones de empleabilidad de las personas desempleadas en la ciudad de Madrid, se han elaborado unas herramientas para realizar el seguimiento y evaluación que permitan la consecución de dicho objetivo.

Las herramientas de evaluación permiten medir el grado en que se consiguen los objetivos para facilitar la toma de decisiones correctivas necesarias que permitan alcanzar dicho objetivo con el siguiente esquema del proceso:

8.1 Acciones Formativas

- Indicadores (3 categorías): de realización, de resultados, de impacto. Las fuentes para construir estos indicadores son diversas como los mismos cuestionarios, informes finales de la acción formativa, ficheros de afiliados a la Seguridad Social, etc.
 - Realización: previsión de lo que se va a hacer (planificación). 5 indicadores.
 - Resultado: compara lo realizado con lo planificado.
 - Impacto: mide el éxito del programa en el tiempo.
- Cuestionarios de satisfacción (2 categorías): alumnado y profesorado
 - Alumnado: distingue entre cuestionarios con prácticas laborales y sin prácticas laborales.
 - Profesorado: al igual que en el alumnado se distinguen dos tipos de cuestionarios según la existencia o no de prácticas laborales.
- Test de evaluación de competencias para usuarios de formación.

8.2 Acciones de orientación, intermediación y autoempleo

- Indicadores de realización: previsión de lo que se va a hacer y que se concretan en 15 indicadores de seguimiento.
- Test de evaluación de competencias para usuarios de orientación.
- Pruebas específicas para selección en intermediación: test, entrevistas, dinámicas de grupo, etc.
- Cuestionarios de satisfacción usuarios de estos servicios.

9 Metodología y glosario

La presente Memoria de Actividades del 2016 no es una memoria al uso con el reflejo de los resultados de la actividad sino que tiene un objetivo más amplio e intenta reflejar dos cuestiones centrales:

- Los resultados de la actividad de las diversas áreas de trabajo de la Subdirección a lo largo de 2016.
- La reorientación de la estrategia de las Políticas Activas de Empleo de la Agencia para el Empleo con un criterio de integralidad de las diversas políticas sectoriales y territoriales.

Junto a ello en el 2016 se ha producido la incorporación de nuevas herramientas que suponen no sólo una mejora sustancial de la gestión, sino sobre todo un acercamiento a la realidad del mercado laboral madrileño, de sus empresas y de los desempleados del municipio de Madrid.

A diferencia de lo realizado en las memorias anteriores, se han introducido dos importantes modificaciones que dificultan el establecimiento de comparativas:

- A efectos de cómputo de los **certificados de profesionalidad**, cada uno de ellos se computan como una única acción formativa, con 15 plazas sin que estos valores se multipliquen por el número de módulos que los componen.
- A efectos del cómputo de acciones, se incluyen todas las acciones que se han desarrollado en el ejercicio, con independencia de que se hayan finalizado o no. Para evaluar el esfuerzo realmente realizado, se ha calculado el **número de horas de formación impartidas, recibidas, prácticas laborales y prácticas no laborales equivalentes** que se han prestado de forma efectiva a lo largo de 2016, sin incluir las que correspondan a otros ejercicios (como 2015 o 2017).

En este sentido hemos intentado organizar un relato discursivo único que integre los diferentes aspectos de esta nueva estrategia, siendo conscientes que estamos en el inicio del cambio que en el 2017 esperamos poder consolidar.

Uno de los aspectos más controvertidos que tienen todas las memorias es la utilización de terminologías no precisas que pueden ser interpretadas de diversa forma, aunar conceptualmente es una tarea metodológica pero imprescindible para producir un discurso homogéneo en la organización.

9.1 Conceptos y leyendas descriptivas de indicadores

- **Personas atendidas:** Son el número de personas que han sido atendidas por la AE, **en cualquiera de sus servicios**, en un periodo determinado.
- **Índice acumulado de personas atendidas:** Son el número de personas atendidas, partiendo de la cifra base y sumándole el acumulado por periodo.
- **Servicios prestados:** El total de servicios o atenciones prestadas por la AE en un periodo determinado. Una persona puede tener múltiples servicios.
- **Análisis por género:** Cualquiera de los dos primeros índices segregados por género.

Orientación

- **Atendidas:** Número de personas que tienen un primer contacto con la AE por cualquiera de los canales de entrada y que reciben una primera orientación laboral, fundamentalmente presencial, en agencia de zona o en centro de formación.

- **Tutorías:** Número de personas que son acogidas en tutorías.
- **Seminarios:** Número de personas que reciben un seminario de capacidades y la valoración de competencias.
- **Autoempleo:** Número de personas atendidas en orientación de autoempleo.

Intermediación

- **Estudios de disponibilidad / valoración para procesos selectivos:** Número de personas que son valoradas, por cualquier mecanismo: cruce de perfiles en base de datos, llamada telefónica, entrevista personal,...Para su incorporación a un proceso selectivo.
- **Presencial para análisis de competencias:** Número de personas que reciben una sesión presencial para su valoración pre-entrevista.
- **Envió de candidaturas:** Número de personas enviadas a entrevistas de preselección con empresas.
- **Contrataciones realizadas:** Contrataciones directas realizadas sobre candidatos presentados por la AE.

Prospección: (Servicios prestados a empresas)

- **Comercialización:** La suma de las empresas con las que se ha contactado *telefónica o presencialmente*.
- **Nº de empresas contactadas:** El total de las empresas con las que se ha establecido contacto.
- **Empresas colaboradoras:** Empresas con las que se ha tenido algún tipo de relación con resultado positivo (más allá del contacto).
- **Empresas fidelizadas:** Empresas con las que se haya tenido más de una relación positiva. (Ofertas de puestos de trabajo, participación en acciones formativas, prácticas laborales, etc.).

Formación: Incluye medidas de formación para los desempleados formación en el empleo y experiencia laboral. Son acciones que tienen por objeto la formación de capital humano en competencias básicas para poco cualificados y técnicas. Persiguen el aumento de la productividad a través de la actualización permanente del capital humano.

- **Acciones Formativas:** Número total de acciones formativas independientemente de la fórmula de la misma, recoge la suma de todas las modalidades.
- **Certificados de Profesionalidad:** Número total de certificados de profesionalidad oficiales impartidos, con todos sus módulos. Implican el reconocimiento oficial de la formación recibida.
- **Cursos/Módulos:** Número de cursos o módulos de certificado que tienen el objetivo de formar en ese ámbito temático sin reconocimiento más allá del propio de la AE.
- **Formación transversal:** Número de horas impartidas en formación transversal en programas mixtos de formación y empleo, en aquellos programas donde la cualificación ya está incorporada.
- **Lanzaderas:** Más allá de que sean un modelo de formación/acción lo incorporamos como un modelo basado esencialmente en el aprendizaje.
- **Seminarios:** Los diversos seminarios que imparte la agencia para la complementación de competencias, pueden ser considerados tanto en el ámbito de la formación, como en el de la orientación.



- **Plazas ofertadas:** Número total de plazas ofertadas en las acciones formativas, en línea general se ofertan 15 plazas por acción formativa y el resultado sale de la multiplicación por este número.
- **Alumnos de inicio:** Número de alumnos que pasados los primeros cinco días (con posibilidad de cubrir vacantes) forman parte de la acción formativa.
- **Nº de Horas Formación impartida:** Número de horas de formación impartida efectivamente realizada en el año 2016.
- **Nº de horas de Prácticas: Sumatorio del** Número de horas de práctica por alumno, en prácticas estipuladas por Órdenes de C de P, o número de horas de trabajo en alumnos de Programas Mixtos de formación y empleo (PFAs, TFYs, etc), incluyendo exclusivamente las efectivamente realizadas en el año 2016.

Anexo 1. Servicios de Orientación y Seguimiento

1.- Principales servicios prestados a personas desempleadas	2015	2016
Personas a las que se ha prestado algún servicio		36.144
1.1.- Orientación Laboral		
Personas desempleadas dadas de alta en el servicio de orientación	17.413	17.716
Sesiones de orientación laboral impartidas	22.580	22.898
Seminarios de orientación	3.767	4.822
1.2.- Formación y desarrollo de competencias		
Personas desempleadas formadas	3.325	5.127
Programas formativos	248	299
<i>Formación en competencias técnicas</i>	173	183
<i>Formación y experiencia real de empleo</i>	75	113
<i>Otras acciones formativas</i>		3
Horas de formación		35.579
Horas de práctica no laboral		32.769
Horas de experiencia en el empleo		417.408
1.3.- Intermediación laboral		
Puestos de trabajo ofertados a los usuarios de la Agencia	4.639	5.138
Procesos de selección finalizados	1.219	1.045
Personas desempleadas valoradas participantes en procesos	37.390	38.408
Personas seleccionadas y remitidas a empresas	16.416	15.643
1.4.- Acceso al empleo		
Número total de contrataciones directas	1.690	3.297
<i>Número total de contrataciones directas en empresas</i>	1.177	1.328
<i>Número de contrataciones directas en otros programas</i>	513	1.969
Número total de inserciones indirectas (altas Seguridad Social)		20.363

El cómputo de las acciones de formación profesional para el empleo en 2016, teniendo en cuenta la consideración de cada curso destinado a la obtención de certificados de profesionalidad como una única acción formativa –aisladamente considerada e independientemente de los módulos formativos en que se divide–, los alumnos que inician los mismos, los programas formativos en desarrollo en el ejercicio y las horas formativas impartidas en el mismo, arrojan los siguientes resultados que se desagregan por clase de acción formativa, familia profesional, origen de la financiación y grupo de posición profesional en Anexo 2:

Formación y desarrollo de competencias		Formación y desarrollo de competencias	
Personas desempleadas formadas	4.477	<i>Otras acciones formativas</i>	4
Programas formativos	252	Horas de formación	35.579
<i>Formación en competencias técnicas</i>	135	Horas de práctica no laboral	32.769
<i>Formación y experiencia real de empleo</i>	113	Horas de experiencia en el empleo	417.408

Anexo 2. Acciones Formativas

Tabla 1

Tipo	N° plazas	N° acciones	N° alumnos	Hs de Formación Impartida	Hs Formación recibida	Hs Práctica no laboral	Hs Práctica laboral
Formación técnica	2.025	135	2.066	25.746	357.266	32.769	0
Formación en el empleo	1.574	108	1.560	8.702	91.696	0	328.536
Experiencia laboral	724	5	747	0	0	0	88.872
Lanzadera	104	4	104	1.130	28.688	0	0
Total general	4.427	252	4.477	35.579	477.650	32.769	417.408

Distribución de número de plazas por tipo de medida

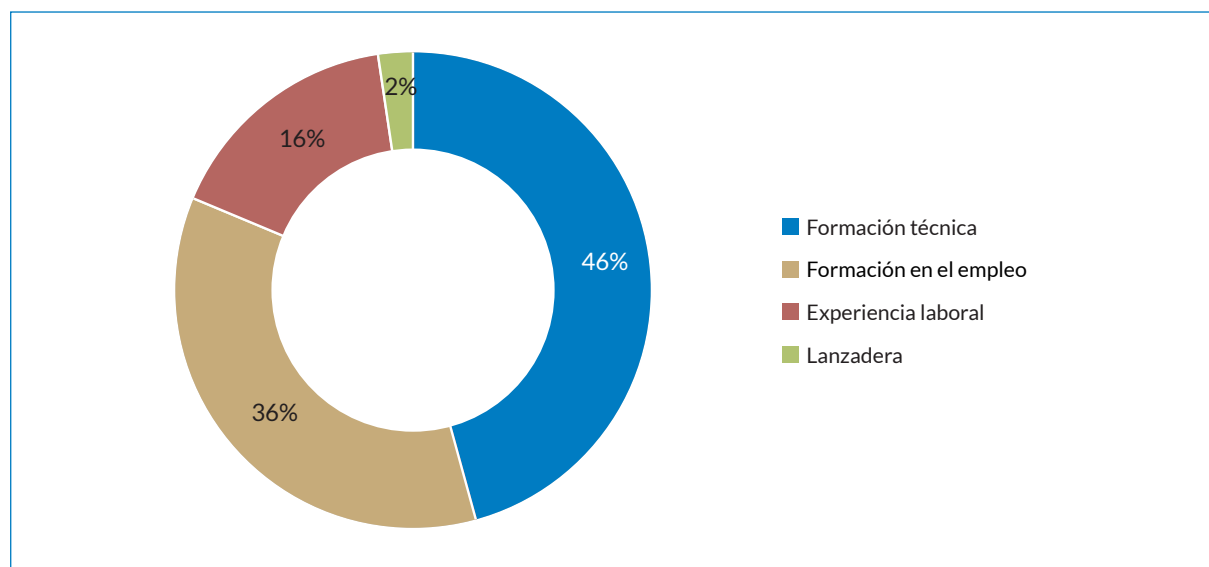


Tabla 2

Tipo	N° plazas	N° acciones	N° alumnos	Hs de Formación Impartida	Hs Formación recibida	Hs Práctica no laboral	Hs Práctica laboral
Certificado de Profesionalidad	57	855	823	13.684	190.006	32.769	0
Curso de Formación	65	975	1.050	10.233	139.810	0	0
Lanzadera	4	104	104	1.130	28.688	0	0
Módulo	13	195	193	1.830	27.450	0	0
Práctica profesional	5	724	747	0	0	0	88.872
TFYE	108	1.574	1.560	8.702	91.696	0	328.536
Total general	252	4.427	4.477	35.579	477.650	32.769	417.408

Tabla 3

Tipo	Nº plazas	Nº acciones
Administración Y Gestión	360	25
Agraria	254	17
Comercio y Márketing	525	35
Edificación y Obra Civil	165	11
Electricidad y Electrónica	60	4
Energía y Agua	30	2
Hostelería y Turismo	270	18
Imagen Personal	105	7
Imagen y Sonido	60	4
Informática y Comunicaciones	195	13
Instalación y Mantenimiento	60	4
Seguridad y Medio Ambiente	120	8
Servicios Socioculturales y a la Comunidad	566	38
Textil, Confección y Piel	30	2
Transporte y Mantenimiento de Vehículos	120	8
Otra familia profesional (1)	1.507	56
Total general	4.427	252

(1) Incluyen acciones de carácter transversal o que comprenden varias familias profesionales

Acciones formativas por familia profesional

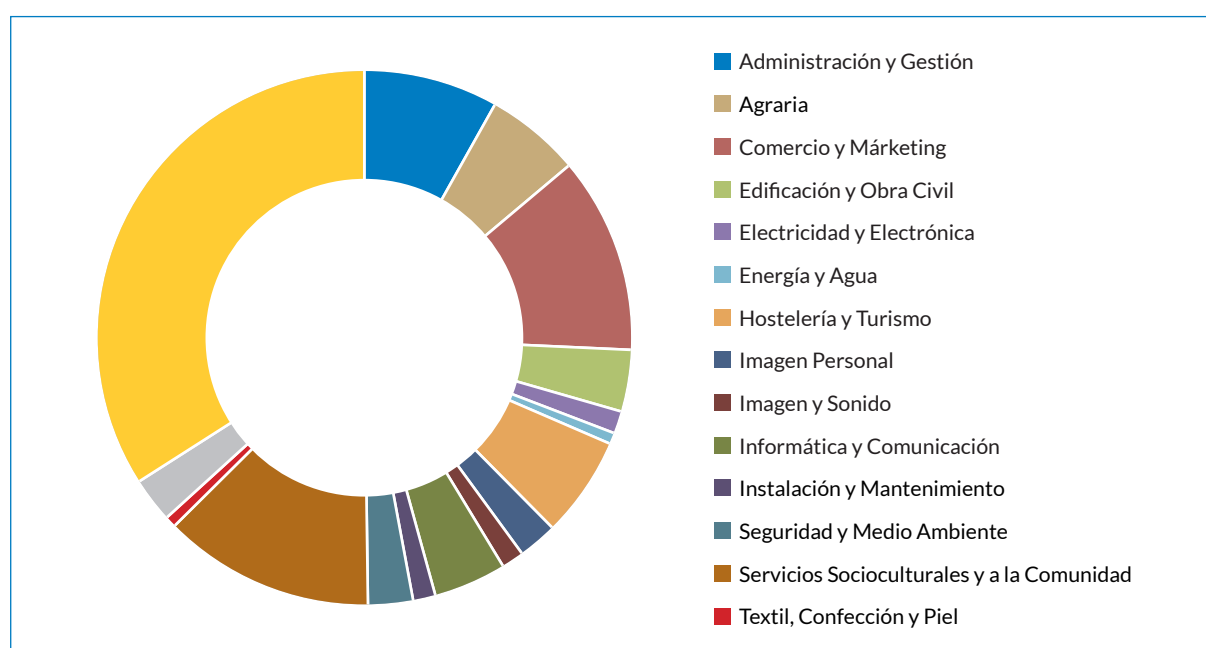


Tabla 4

Origen de los fondos	Nº acciones	Nº plazas
Agencia para el Empleo	135	2.030
Ayuntamiento de Madrid	38	570
Comunidad de Madrid	70	1.653
Otras entidades	9	174
Total general	252	4.427

Distribución de plazas por origen de la financiación

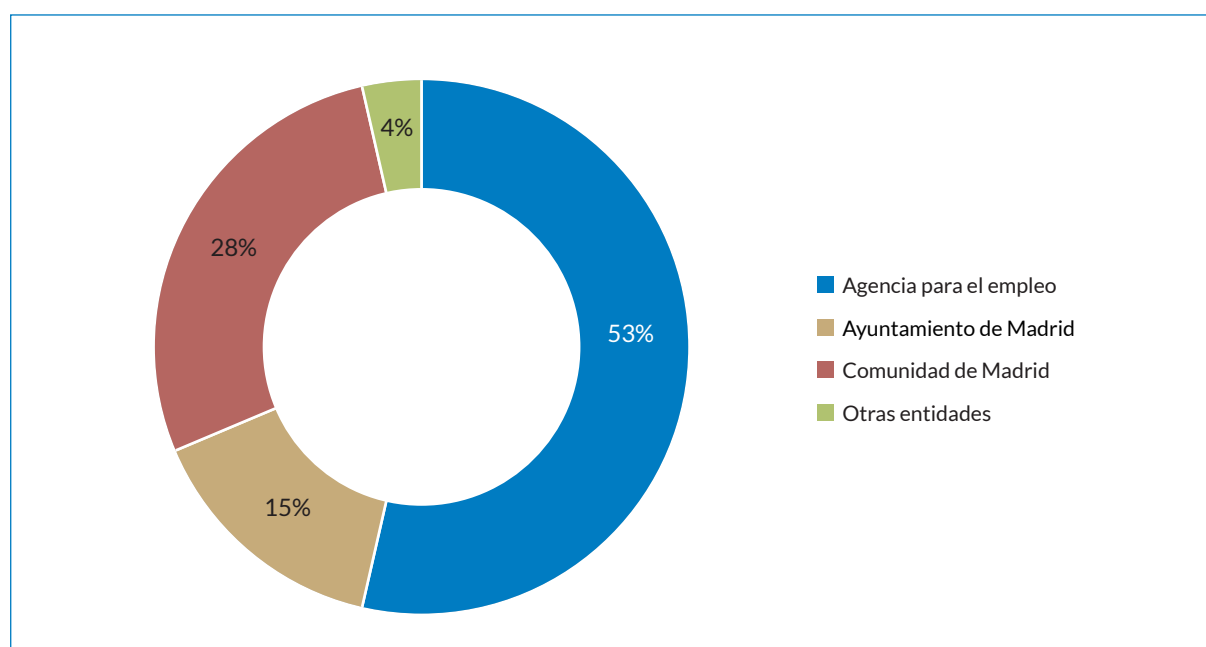


Tabla 5

Tipo de posición	Nº acciones	Nº plazas
1.- Posiciones Clave	111	1.646
2.- Posiciones Interesantes	19	285
3.- Posiciones Innovadoras	24	360
4.- Posiciones sociales	4	60
5.- Otras ocupaciones	25	374
0.- Posición transversal	69	1.702
Total general	252	4.427

Tabla 6

Experiencia laboral	
Práctica profesional	
CCS/001/2015	Programa de colaboración social
CGJ/073/2015	Programa de práctica profesional para jóvenes cualificados
CGJ/162/2015	Programa de práctica profesional para jóvenes cualificados
CM/GJADLD/52/2016	Programa de Formación en Alternancia-Práctica profesional
CM/RDLD/95/2016	Programa de Formación en Alternancia-Práctica profesional
Formación en el empleo	
TFYE	
2016FRTP001	Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales
2016FRTP002	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
2016FRTP003	Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil
2016FRTP004	Dinamización de actividades de tiempo libre, infantil y juvenil
2016FRTP005	Dinamización de actividades de tiempo libre, infantil y juvenil
2016FRTP006	Dinamización de actividades de tiempo libre, infantil y juvenil
2016FRTP007	Dinamización de actividades de tiempo libre, infantil y juvenil
2016FRTP008	Dinamización de actividades de tiempo libre, infantil y juvenil
2016FRTP009	Dinamización de actividades de tiempo libre, infantil y juvenil
2016FRTP010	Actividades auxiliares en viveros y jardines
2016FRTP011	Actividades auxiliares en viveros y jardines
2016FRTP012	Actividades auxiliares en viveros y jardines
2016FRTP013	Actividades auxiliares en viveros y jardines
2016FRTP014	Limpieza en espacios abiertos y espacios públicos
2016FRTP015	Limpieza en espacios abiertos y espacios públicos
2016FRTP016	Promotor/a de igualdad
2016FRTP017	Promotor/a de igualdad
2016FRTP018	Albañilería y acabados
2016FRTP019	Albañilería y acabados
2016FRTP021	Pintura
2016FRTP022	Pintura
2016FRTP024	Mantenedor reparador de edificios
2016FRTP025	Jardinería vertical
2016FRTP026	Actividades auxiliares en viveros y jardines
2016FRTP027	Actividades auxiliares en viveros y jardines
2016FRTP028	Monitor/a de ocio y tiempo libre con personas mayores
2016FRTP029	Dinamización vecinal y mejora del medio ambiente

2016FRTP034	Limpieza en espacios públicos
2016FRTP035	Atención sociosanitaria a personas en el domicilio
2016FRTP036	Auxiliar de peluquería
2016FRTP037	Imagen personal (estética)
2016FRTP038	Operaciones básicas de restaurante y bar
2016FRTP039	Operaciones básicas de cocina
2016TFF001	Web design, responsive design, publicación y SEO/SEM
2016TFF002	Web design, responsive design, publicación y SEO/SEM
2016TFF003	Operaciones básicas de restaurante y bar
2016TFF004	Operaciones básicas de restaurante y bar
2016TFF005	Operaciones básicas de restaurante y bar
2016TFF006	Operaciones básicas de cocina
2016TFF009	Arreglos y adaptaciones de prendas y artículos en textil y piel
2016TFF010	Arreglos y adaptaciones de prendas y artículos en textil y piel
2016TFP001	Auxiliar de peluquería
2016TFP003	Mantenedor reparador de edificios
2016TFP004	Mantenedor reparador de edificios
2016TFP005	Energías renovables
2016TFP006	Actividades auxiliares en viveros y jardines
2016TFP007	Limpieza en espacios abiertos e instalaciones industriales
2016TFP008	Limpieza en espacios abiertos e instalaciones industriales
2016TFP009	Actividades auxiliares en viveros y jardines
2016TFP010	Actividades auxiliares en viveros y jardines
2016TFP011	Actividades auxiliares en viveros y jardines
2016TFP013	Actividades auxiliares en viveros y jardines
2016TFP014	Dinamización medioambiental
CGJ/050/2015/1	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
CGJ/050/2015/2	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
CGJ/050/2015/3	Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería
CGJ/050/2015/4	Operaciones Auxiliares de Revestimientos Continuos en Construcción
CGJ/060/2015/1	Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales
CGJ/060/2015/2	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
CGJ/060/2015/3	Servicios auxiliares de peluquería
CGJ/081/2015	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
CM/CDLD/69/2016	Programa de Formación en Alternancia
CM/GJCDLD/41/2016	Programa de Formación en Alternancia

Formación técnica

Certificado de Profesionalidad

2016AM001	Actividades auxiliares de almacén
2016AM002	Actividades auxiliares de almacén
2016AM010	Montaje y mantenimiento de sistemas domóticos e inmóticos
2016AM015	Promoción turística local e información al visitante
2016AM018	Mantenimiento de electrodomésticos
2016CDPF001	Creación y gestión de viajes combinados y eventos
2016CDPF003	Atención al cliente consumidor y usuario
2016CDPF009	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
2016CDPF010	Organización del transporte y la distribución
2016CDPF011	Información juvenil
2016CDPF012	Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos
2016CDPF015	Asistencia a la investigación de mercados
2016CDPF017	Atención sociosanitaria a personas en el domicilio
2016CDPF019	Gestión de llamadas de teleasistencia
2016CDPF021	Actividades auxiliares de comercio
2016CDPF022	Organización y gestión de almacenes
2016CDPF023	Gestión comercial de ventas
2016CDPF025	Dinamización de actividades de tiempo libre, infantil y juvenil
2016CDPF028	Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
2016CDPF029	Empleo doméstico
2016CDPF030	Empleo doméstico
2016CDPF031	Atención sociosanitaria a personas en el domicilio
2016CDPF033	Actividades de gestión administrativa
2016CDPF035	Gestión de llamadas de teleasistencia
2016CDPF036	Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos
2016CDPF039	Asistencia a la dirección
2016CDPF041	Gestión integrada de RRHH
2016CDPF042	Gestión de llamadas de teleasistencia
2016CDPF043	Organización y gestión de almacenes
2016CDPF046	Atención sociosanitaria a personas en el domicilio
2016CDPF050	Actividades auxiliares de comercio
2016CDPF051	Actividades auxiliares de comercio
2016CDPP003	Operaciones auxiliares de montaje de instalaciones electrotécnicas y de telecomunicaciones en edificios
2016CDPP004	Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales

2016CDPP005	Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales
2016CDPP007	Montaje y mantenimiento de instalaciones frigoríficas
2016CDPP008	Montaje y mantenimiento de instalaciones de climatización y ventilación-extracción
2016CDPP009	Operaciones de fontanería y calefacción-climatización doméstica
2016CDPP010	Atención sociosanitaria a personas en el domicilio
2016CDPP011	Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
2016CDPP012	Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
2016CDPP013	Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales
2016CDPP014	Operaciones de fontanería y calefacción-climatización doméstica
2016O27JCDP02	Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos
2016O27JCDP03	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
2016O27JCDP04	Organización y gestión de almacenes
2016O27JCDP07	Operaciones básicas de restaurante y bar
2016O27JCDP08	Actividades administrativas en la relación con el cliente
2016O27JCDP09	Actividades de gestión administrativa
2016O27JCDP11	Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
2016O27JCDP12	Atención sociosanitaria a personas en el domicilio
2016O27JCDP13	Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales
2016O27JCDP14	Montaje, puesta en servicio, mantenimiento, inspección y revisión de instalaciones receptoras y aparatos de gas.
2016PB001	Actividades auxiliares de almacén
2016PB002	
2016PB007	Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
2016PB010	Operaciones básicas de cocina
Curso de Formación	
2015M007	Escaparatismo comercial
2015M026	Ofimática
2015M042	Auditoria de seguridad informática
2015M043	Gestión de incidentes de seguridad informática
2015M044	Sistemas de acceso y transmisión de datos
2015M045	Gestión de sistemas informáticos
2016AM004	Cap (transporte de mercancías)
2016AM005	Gestión de almacén por radiofrecuencia
2016AM009	Modelador texturizador 3D
2016AM013	Permiso de conducir C
2016AM014	Piloto de dron
2016AM016	Reparación y mantenimiento de bicicletas eléctricas

2016AM017	Reparación y mantenimiento de vehículos eléctricos
2016AM019	Perito ambiental
2016AM021	Permiso de conducir C
2016AM022	Arreglos de habitaciones y zonas comunes en alojamientos (módulo)
2016AM025	Permiso de conducir C
2016AM026	Permiso de conducir C
2016AM029	Monitor/a de tiempo libre
2016AM036	Permiso de conducir C
2016CF001	Comercio 3.0 y community manager
2016CF002	Community manager
2016CF003	Community manager
2016CF008	Azafata/o de tierra (congresos, trenes, cruceros y aeropuertos)
2016CF012	Pescadería
2016CF013	Carnicería
2016CF014	Operario/a de almacén con manejo de carretilla elevadora
2016CF015	Técnico/a de Sonido en Radio
2016CF016	Redactor/a, Locutor/a y Presentador/a en Radio
2016CF027	Community manager
2016CF028	Operario/a de almacén con manejo de carretilla elevadora
2016CF031	Fotografía de producto para comercio online
2016CF034	Promoción para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
2016CF036	Comercio 3.0 y community manager
2016CF037	Inglés Administrativo nivel A1
2016CF038	Inglés Administrativo nivel A2
2016CF040	Inglés atención al cliente en comercio nivel B1
2016CF043	Carnicería
2016CF046	Operario/a de almacén con manejo de carretilla elevadora
2016CF047	Operario/a de almacén con manejo de carretilla elevadora
2016CF048	Operario/a de almacén con manejo de carretilla elevadora
2016CF049	Operario/a de almacén con manejo de carretilla elevadora
2016CF050	Pescadería
2016CF054	Auxiliar de peluquería
2016CP001	Operaciones básicas de catering
2016CP002	Imagen personal (estética)
2016CP003	Cocina vegetariana y cocina para celíacos
2016CP004	Mantenedor de edificios
2016CP007	Instalación y mantenimiento de cubiertas vegetales

2016CP008	Agricultura ecológica
2016CP009	Manejo y uso ornamentales/jardinería vertical
2016CP010	Imagen personal (estética)
2016CP014	Instalaciones electrotécnicas en edificios
2016PB003	Telemarketing y asesoría comercial
2016PB004	Manipulación de alimentos
2016PB005	Manipulación de alimentos
2016PB006	Manipulación de alimentos
2016PB008	Operaciones básicas de mantenimiento y rehabilitación de edificios + TPC demolición y rehabilitación
2016PB009	Auxiliar de control de accesos
2016T2	Java
2016T3	Aplicaciones móviles
2016T4	php
2016T5	Programación de videojuegos
2016T6	Desarrollo de portales Web con Liferay
2016T7	Big Data
Módulos	
2016AM006	Información turística (módulo)
2016CDPF004	Inglés profesional para turismo
2016CDPF006	Inglés profesional para actividades comerciales
2016CDPF007	Inglés profesional para actividades comerciales
2016CDPF024	Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas (módulo)
2016CDPF026	Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas (módulo)
2016CDPF027	Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (módulo)
2016CDPF038	Actividades de gestión administrativa (módulo)
2016CDPF047	Contabilidad y fiscalidad
2016CDPF048	Gestión administrativa de las relaciones laborales
2016CDPF049	Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas (módulo)
2016CDPP001	Prevención de riesgos laborales en construcción (tpc) (modulo)
2016CDPP002	Control fitosanitario
Lanzadera	
Lanzadera	
2015LAN01	Lanzadera 1
2015LAN02	Lanzadera 2
2015LAN03	Lanzadera 3
2016LAN01	Lanzadera 45 +

Anexo 3. Personas atendidas

PERSONAS ATENDIDAS		
2016 PERSONAS ATENDIDAS POR GÉNERO		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Hombre	17.120	47,37
Mujer	19.024	52,63
Total general	36.144	100,00

2016 PERSONAS ATENDIDAS POR EDAD		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Entre 30 y 45	14.034	38,83
Entre 45 y 55	9.757	26,99
Mayor 55	3.169	8,77
Menor 30	9.173	25,38
NC	11	0,03
Total general	36.144	100,00

2016 PERSONAS ATENDIDAS POR NIVEL DE ESTUDIOS		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Sin estudios	765	2,12
Primarios incompletos	1.748	4,84
Primarios completos	3.024	8,37
Educación general (EGB/ESO)	9.692	26,81
Educación general (BUP/COU/Bachillerato)	6.817	18,86
FP grado medio	3.474	9,61
FP grado superior	3.161	8,75
Universitarios Primer ciclo	2.228	6,16
Universitarios Segundo y Tercer ciclo	5.086	14,07
NC	149	0,41
Total general	36.144	100,00

No están homologadas en España el total del 23,5% de títulos de personas que declaran tener estudios universitarios de primer, segundo y tercer ciclo así como de la formación profesional de grado superior



2016 PERSONAS ATENDIDAS POR DISTRITO		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
01 CENTRO	1.321	3,65
02 ARGANZUELA	1.555	4,30
03 RETIRO	815	2,25
04 SALAMANCA	518	1,43
05 CHAMARTÍN	426	1,18
06 TETUÁN	1.733	4,79
07 CHAMBERÍ	511	1,41
08 FUENCARRAL-EL PARDO	1.101	3,05
09 MONCLOA-ARAVACA	418	1,16
10 LATINA	1.808	5,00
11 CARABANCHEL	2.903	8,03
12 USERA	1.591	4,40
13 PUENTE DE VALLECAS	4.939	13,66
14 MORATALAZ	946	2,62
15 CIUDAD LINEAL	1.790	4,95
16 HORTALEZA	1.253	3,47
17 VILLAVERDE	3.056	8,46
18 VILLA DE VALLECAS	1.612	4,46
19 VICÁLVARO	1.938	5,36
20 SAN BLAS	1.662	4,60
21 BARAJAS	605	1,67
22 OTRO MUNICIPIO	3.474	9,61
(en blanco)	169	0,47
Total general	36.144	100,00

2016 PERSONAS ATENDIDAS POR DISCAPACIDAD		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Discapacidad	3.458	9,57
No discapacidad	32.410	89,67
NC	276	0,76
Total general	36.144	100,00

2016 PERSONAS ATENDIDAS POR NACIONALIDAD		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Extranjero	5.718	15,82
Nacional	30.426	84,18
Total general	36.144	100,00

Anexo 4. Servicios prestados

SERVICIOS PRESTADOS		
2016 TOTAL SERVICIOS POR GÉNERO		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Hombre	40.690	46,04
Mujer	47.683	53,96
Total general	88.373	100,00

2016 MODALIDAD DE SERVICIOS POR GÉNERO		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Alta	17.716	20,05
Hombre	7.900	8,94
Mujer	9.816	11,11
Asesoramiento al autoempleo	2.124	2,40
Hombre	979	1,11
Mujer	1.145	1,30
Asistentes a seminarios	4.822	5,46
Hombre	2.106	2,38
Mujer	2.716	3,07
Envío de candidaturas a ofertas de empleo	15.643	17,70
Hombre	7.300	8,26
Mujer	8.343	9,44
Valoración previa de candidaturas a ofertas	38.408	43,46
Hombre	17.920	20,28
Mujer	20.488	23,18
Acciones formativas	4.477	5,07
Hombre	2.061	2,33
Mujer	2.416	2,73



Tutoría de orientación	5.183	5,86
Hombre	2.423	2,74
Mujer	2.760	3,12
Total general	88.373	100,00

2016 TOTAL SERVICIOS POR EDAD		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Menor 30	24.742	28,00
Entre 30 y 45	33.884	38,34
Entre 45 y 55	22.846	25,85
Mayor 55	6.889	7,80
NC	12	0,01
Total general	88.373	100,00

2016 MODALIDAD DE SERVICIOS POR EDAD		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Alta	17.716	20,05
Menor 30	4.935	5,58
Entre 30 y 45	6.498	7,35
Entre 45 y 55	4.635	5,24
Mayor 55	1.648	1,86
Asesoramiento al autoempleo	2.124	2,40
Menor 30	338	0,38
Entre 30 y 45	1.059	1,20
Entre 45 y 55	546	0,62
Mayor 55	181	0,20
Asistentes a seminarios	4.822	5,46
Menor 30	958	1,08
Entre 30 y 45	1.469	1,66
Entre 45 y 55	1.804	2,04
Mayor 55	591	0,67
Envío de candidaturas a ofertas de empleo	15.643	17,70
Menor 30	4.841	5,48
Entre 30 y 45	6.137	6,94
Entre 45 y 55	3.669	4,15
Mayor 55	996	1,13



Valoración previa de candidaturas a ofertas	38.408	43,46
Menor 30	11.844	13,40
Entre 30 y 45	15.443	17,47
Entre 45 y 55	8.770	9,92
Mayor 55	2.351	2,66
Acciones formativas	4.477	5,07
Menor 30	887	1,00
Entre 30 y 45	1.464	1,66
Entre 45 y 55	1.590	1,80
Mayor 55	526	0,60
NC	10	0,01
Tutoría	5.183	5,86
Menor 30	867	0,98
Entre 30 y 45	1.756	1,99
Entre 45 y 55	1.873	2,12
Mayor 55	680	0,77
NC	7	0,01
Total general	88.373	100,00

2016 TOTAL SERVICIOS POR NIVEL DE ESTUDIOS

	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Sin estudios	1.406	1,59
Primarios incompletos	3.431	3,88
Primarios completos	7.012	7,93
Educación general (EGB/ESO)	23.732	26,85
Educación general (BUP/COU/Bachillerato)	16.819	19,03
FP grado medio	8.707	9,85
FP grado superior	8.550	9,67
Universitarios Primer ciclo	5.165	5,84
Universitarios Segundo y Tercer ciclo	12.140	13,74
NC	1.411	1,60
Total general	88.373	100,00

2016 MODALIDAD DE SERVICIOS POR NIVEL DE ESTUDIOS		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Alta	17.716	20,05
Sin estudios	379	0,43
Primarios incompletos	842	0,95
Primarios completos	1.709	1,93
Educación general (EGB/ESO)	4.598	5,20
Educación general (BUP/COU/Bachillerato)	3.826	4,33
FP grado medio	1.463	1,66
FP grado superior	1.313	1,49
Universitarios Primer ciclo	905	1,02
Universitarios Segundo y Tercer ciclo	2.681	3,03
Asesoramiento al autoempleo	2.124	2,40
Sin estudios	17	0,02
Primarios incompletos	48	0,05
Primarios completos	49	0,06
Educación general (EGB/ESO)	242	0,27
Educación general (BUP/COU/Bachillerato)	382	0,43
FP grado medio	118	0,13
FP grado superior	217	0,25
Universitarios Primer ciclo	270	0,31
Universitarios Segundo y Tercer ciclo	780	0,88%
(en blanco)	1	0,00%
Asistentes a seminarios	4.822	5,46
Sin estudios	38	0,04
Primarios incompletos	198	0,22
Primarios completos	458	0,52
Educación general (EGB/ESO)	1.136	1,29
Educación general (BUP/COU/Bachillerato)	1.187	1,34
FP grado medio	336	0,38
FP grado superior	479	0,54
Universitarios Primer ciclo	372	0,42
Universitarios Segundo y Tercer ciclo	618	0,70



Envío de candidaturas a ofertas de empleo	15.643	17,70
Sin estudios	157	0,18
Primarios incompletos	510	0,58
Primarios completos	1.401	1,59
Educación general (EGB/ESO)	4.601	5,21
Educación general (BUP/COU/Bachillerato)	3.036	3,44
FP grado medio	1.641	1,86
FP grado superior	1.528	1,73
Universitarios Primer ciclo	883	1,00
Universitarios Segundo y Tercer ciclo	1.886	2,13
Valoración previa de candidaturas a ofertas	38.408	43,46
Sin estudios	551	0,62
Primarios incompletos	1.378	1,56
Primarios completos	2.765	3,13
Educación general (EGB/ESO)	11.632	13,16
Educación general (BUP/COU/Bachillerato)	7.157	8,10
FP grado medio	4.396	4,97
FP grado superior	3.747	4,24
Universitarios Primer ciclo	2.374	2,69
Universitarios Segundo y Tercer ciclo	4.407	4,99
(en blanco)	1	0,00
Acciones formativas	4.477	5,07
Sin estudios	96	0,11
Primarios incompletos	206	0,23
Primarios completos	808	0,92
Educación general (EGB/ESO)	953	1,08
Educación general (BUP/COU/BACHILLERATO)	714	0,81
FP grado medio	303	0,34
FP grado superior	385	0,43
Universitarios Primer ciclo	327	0,37
Universitarios Segundo y Tercer ciclo	685	0,78



Tutoría	5.183	5,86
Sin estudios	108	0,12
Primarios incompletos	339	0,38
Primarios completos	549	0,62
Educación general (EGB/ESO)	1.399	1,58
Educación general (BUP/COU/BACHILLERATO)	1.092	1,24
FP grado medio	425	0,48
FP grado superior	417	0,47
Universitarios Primer ciclo	282	0,32
Universitarios Segundo y Tercer ciclo	572	0,65
Total general	88.373	100,00

2016 SERVICIOS POR DISTRITO

	FRECUENCIA	% ACUMULADO
01 CENTRO	3.246	3,67
02 ARGANZUELA	3.774	4,27
03 RETIRO	1.918	2,17
04 SALAMANCA	1.252	1,42
05 CHAMARTÍN	958	1,08
06 TETUÁN	4.089	4,63
07 CHAMBERÍ	1.151	1,30
08 FUENCARRAL-EL PARDO	2.610	2,95
09 MONCLOA-ARAVACA	981	1,11
10 LATINA	4.155	4,70
11 CARABANCHEL	7.127	8,06
12 USERA	3.653	4,13
13 PUENTE DE VALLECAS	12.836	14,52
14 MORATALAZ	2.152	2,44
15 CIUDAD LINEAL	4.684	5,30
16 HORTALEZA	2.801	3,17
17 VILLAVERDE	6.789	7,68
18 VILLA DE VALLECAS	4.240	4,80
19 VICÁLVARO	4.949	5,60
20 SAN BLAS	4.083	4,62
21 BARAJAS	1.449	1,64
22 OTRO MUNICIPIO	9.191	10,40
(en blanco)	285	0,32
Total general	88.373	100,00



2016 SERVICIOS POR DISCAPACIDAD		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Discapacidad	9.233	10,45
No discapacidad	78.849	89,22
NC	291	0,33
Total general	88.373	100,00

2016 SERVICIO POR NACIONALIDAD		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Extranjero	12.217	13,82
Nacional	76.156	86,18
Total general	88.373	100,00

CONTRATOS		
2016 CONTRATOS POR GÉNERO		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Contratos AE	1.969	59,72
Hombre	820	24,87
Mujer	1.149	34,85
Contratos Empresas	1.328	40,28
Hombre	583	17,68
Mujer	745	22,60
Total hombres	1.403	42,55
Total mujeres	1.894	57,45
Total general	3.297	100,00

2016 CONTRATOS POR EDAD		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Menor 30	914	27,72
Entre 30 y 45	1.110	33,67
Entre 45 y 55	980	29,72
Mayor 55	293	8,89
Total general	3.297	100,00

2016 CONTRATOS POR NIVEL DE ESTUDIOS		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Sin estudios	47	1,43
Primarios incompletos	112	3,40
primarios completos	668	20,26
Educación general (EGB/ESO)	807	24,48
BUP/COU/Bachillerato	481	14,59
FP grado medio	265	8,04
FP grado superior	244	7,40
Universitarios Primer ciclo	232	7,04
Universitarios Segundo y Tercer ciclo	441	13,38
Total general	3.297	100,00

2016 SERVICIOS POR DISTRITO		
	FRECUENCIA	% ACUMULADO
01 CENTRO	102	3,09
02 ARGANZUELA	101	3,06
03 RETIRO	56	1,70
04 SALAMANCA	57	1,73
05 CHAMARTÍN	40	1,21
06 TETUÁN	148	4,49
07 CHAMBERÍ	46	1,40
08 FUENCARRAL-EL PARDO	117	3,55
09 MONCLOA-ARAVACA	30	0,91
10 LATINA	212	6,43
11 CARABANCHEL	286	8,67
12 USERA	105	3,18
13 PUENTE DE VALLECAS	578	17,53
14 MORATALAZ	87	2,64
15 CIUDAD LINEAL	171	5,19
16 HORTALEZA	72	2,18
17 VILLAVERDE	193	5,85
18 VILLA DE VALLECAS	190	5,76
19 VICÁLVARO	204	6,19
20 SAN BLAS	145	4,40



21 BARAJAS	30	0,91
22 OTRO MUNICIPIO	327	9,92
Total general	3.297	100,00

2016 CONTRATOS POR DISCAPACIDAD

	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Discapacidad	205	6,22
No discapacidad	3.092	93,78
Total general	3.297	100,00

2016 CONTRATOS POR NACIONALIDAD

	FRECUENCIA	% ACUMULADO
Extranjero	362	10,98
Nacional	2.935	89,02
Total general	3.297	100,00