AGENCIA PARA EL EMPLEO

MEMORIA DE GESTIÓN 2025

MODELO CAF 2020



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

A - INFORMACIÓN CLAVE



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

Tabla de contenido

1.Información Clave. *1*
1.1 Hechos y datos 1
1.2 Hitos clave históricos y logros alcanzados 2
1.3 Retos y estrategia 3
1.4 Mercados, servicios ofrecidos y clientes 4
1.5 Cadena de valor 5
1.6 Estructura de gestión y actividades directivas 6

2. Agentes Facilitadores *7*
Criterio 1. Liderazgo 7
Criterio 2. Estrategia y Planificación 10
Criterio 3. Personas 13
Criterio 4. Alianzas y Recursos 16
Criterio 5. Procesos 19

3. Resultados *22*
Criterio 6. Resultados orientados a los ciudadanos 22
Criterio 7. Resultados en las personas 26
Criterio 8. Resultados en responsabilidad social 29
Criterio 9. Resultados clave del rendimiento 32

4. Anexos *36*

Información clave *36*
0.1 Enlaces internet 36
0.2 Organigrama 38
0.3 Mapa de Procesos 39
0. 4 Dossier de servicios a Empresas 40
0.5 Nuevo modelo Agencia para el Empleo 41
0.6 Cuadro de mando de implementación de la Estrategia a fecha 10 de marzo 2026 42

Crit. 1. Liderazgo *43*
1.1 Grupos de Interés y detección de necesidades 43
1.2 Newsletter trimestral PRL y RRHH 44
1.3 Foro de Ciudades por el Empleo 45
1.4 Enlace transparencia convenios y Listado 46

Cr. 2 Estrategia y Planificación *47*
2.1 Estrategia de Empleo de la ciudad de Madrid 2024-2027. Generando oportunidades 47
2.2 Planes anuales de actuación 50
2.3 Escuelas Municipales (sectoriales) 51
2.4 Seguimiento anual de cumplimiento de la Estrategia 52
2.5 Cuadro de Mando empleo 56
2.6 Cuadro de mando de implementación de la Estrategia 57
2.7 Plan de transformación tecnológica de la AE 58

Crit. 3. Personas *59*
3.1 Programación de formación específica para el personal de la AE.. 59
3.2 Encuesta de satisfacción del personal del Ayto. de Madrid 60
3.3 Reuniones y Comisiones en las que participa la Gerencia de la AE 61
3.4 Sistema de sugerencias del personal 62
3.5 Programa de bienestar laboral 63
3.6 Programas de conciliación 64

Crit. 4. Alianzas y Recursos *65*
4.1 Convenios vigentes 65
4.2 Convenio interadministrativo con CAM 66
4.3 Portada memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 67
4.4 Memorias evaluación de la participación en proyectos europeos . 68
4.5 Distintivo a la Excelencia en PRL del Ayto. de Madrid (año 2025) . 69
4.6 Foto de participación en Mesas de Empleo de distritos 70
4.7 Plataformas ATLAS y SALTA 71
4.8 Plan de autoprotección y evacuación (ejemplo Sede AE) 72

Crit. 5. Procesos *73*
5.1 Folleto Carta de Servicios 73
5.2 Power BI: Empleo, Salta Empleo, ATLAS, Busempleo, Fundaula, Totems informativos, Cursos, Seguimiento paro 74
5.3 Informe Camino al Empleo, apartado “Metodología innovadora”.. 82
5.4 Informe sobre Talento y Empresas 83
5.5 Informe SyR 85

5.Principales abreviaturas *86*

1.Información Clave.

1.1 Hechos y datos

Descripción y propósito

La Agencia para el Empleo (en adelante AE) es un Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Madrid, adscrito al Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda.
Fue creada en 2003 a partir de la supresión del IMEFE, entrando en vigor sus estatutos el 1 de julio de 2004 (BOCM de 30 de junio de 2004 y BOAM de 29 de julio de 2004). Desde enero de 2012 está acreditada como Agencia de Colocación Autorizada (n.º 1300000002), facultada para ejercer actividades de intermediación laboral.
Su objeto estatutario es la gestión de las políticas municipales de empleo mediante la intermediación laboral, la orientación y formación de las personas en búsqueda activa de empleo, y el fomento del empleo estable y de calidad. Presta un servicio público, gratuito, especializado y personalizado, en consonancia con los Servicios Públicos de Empleo estatales y autonómicos.

Misión, Visión y Valores

Misión: La Agencia para el Empleo de Madrid desempeña un papel crucial en la activación y fortalecimiento del tejido laboral de la capital. A través de sus Políticas Activas de Empleo (PAE) busca ofrecer soluciones integrales para abordar el desafío del desempleo y mejorar la empleabilidad de los ciudadanos.
Visión: "La orientación profesional como derecho, más formación, más oportunidades de empleo. Más atención al empresariado como máximo generador de empleo. Proyectos específicos de empleo y formación para mejorar las oportunidades de las personas con mayores necesidades de acceso al mercado de trabajo.
Valores: Igualdad · Orientación a la ciudadanía · Intervención Individualizada · Gestión responsable
La AE incorpora el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, con informe anual de seguimiento remitido a la Comisión de Hacienda y Administración Pública del Pleno.

Tipo legal y adscripción institucional

Campo	Dato
Denominación	Agencia para el Empleo de Madrid
Naturaleza jurídica	Organismo Autónomo Local (art. 85 LBRL)
Adscripción	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda – Ayuntamiento de Madrid
Acreditación	Agencia de Colocación Autorizada n.º 1300000002 (desde enero de 2012)

Personal y estructura de Plantilla

La AE cuenta con un total de 297 personas empleadas, distribuidas del siguiente modo:

Categoría	N.º
TOTAL PLANTILLA A FECHA 31/12/2025	297
Personal funcionario	234
– Subgrupo A1	44
– Subgrupo A2	111
– Subgrupo C1	34
– Subgrupo C2	39
– Grupo E	6
– Personal Laboral	63

Emplazamientos y ámbito geográfico

La AE cubre el conjunto del municipio de Madrid a través de una red distribuida de centros que garantiza la proximidad y el reequilibrio territorial:

- Sede central: Paseo de los Pontones, 10 (Madrid).
- 9 Agencias de Proximidad (transformadas en 2024 según la Estrategia 24-27: Arganzuela, Latina, Barajas, Puente de Vallecas, Carabanchel, Tetuán, Vicálvaro, Villaverde y Mercamadrid.
- 3 Escuelas de Formación de alta calidad: Escuela Municipal de Cuidados, Escuela Municipal de Empleo Verde y Oficios, Escuela Municipal de Hostelería y Alimentación.
- 4 centros de formación: Centro de Competencias de S. Blas Digital, Los Cármenes, Barajas y Vivero del Pozo del Tío Raimundo.
- 2 centros auxiliares de las Escuelas Municipales: Calle Jerte y Retiro.
- Espacio Talento & Empresas (calle Áncora): sede del servicio especializado de intermediación laboral.

Cifras clave de actividad (primer año Estrategia 2024-2027)	Datos a 31-12-2025
Personas participantes en programas de orientación laboral	38.850
Incremento respecto al año previo (orientación)	aprox 10 %
Nuevas personas acogidas en el sistema de orientación	20.695
Tasa de inserción – programa Empleo con Seguimiento	47 %
Personas de colectivos prioritarios que firman contrato o retornan a formación	1929
Personas formadas en Escuelas Municipales EMEVO + EMHA (9meses)+EMCU(diciembre 2025)	736
Tasa de inserción directa – Escuelas Municipales	56.3%
Porcentaje de mujeres entre las personas atendidas	60.4 %

Grupos de interés clave

La AE actúa como plataforma multilateral que genera valor para dos grandes grupos de clientes/usuarios interdependientes:

- Personas en búsqueda activa de empleo: colectivos prioritarios: mujeres (60.4 % del total atendido), jóvenes menores de 30 años, mayores de 45 años, personas con discapacidad, desempleados de larga duración y personas en situación de vulnerabilidad.
- Empresas y empleadores: segmentadas por tamaño (grandes cuentas y resto) y por sector de actividad, con especial foco en los sectores estratégicos: hostelería y alimentación, oficios y empleo verde, cuidados, y servicios a empresas.

Otros GI relevantes: Ayuntamiento de Madrid y sus órganos de gobierno, Comunidad de Madrid, SEPE, agentes sociales (sindicatos y organizaciones empresariales), entidades del tercer sector, redes europeas de agencias de empleo municipales y empleados.

1.2 Hitos clave históricos y logros alcanzados

	Año
EFQM Calidad Europea Reconocimiento.	2006
EFQM Sello de Compromiso Excelencia Europeo 200+	2011
EFQM Sello Excelencia Europeo 300+	2013
EFQM. Sello Excelencia Europeo 400+	2015
Sello EFQM de Excelencia 400+ (Ministerio de Política Territorial y Función Pública)	2019
Aprobación Estrategia de Empleo de la Ciudad de Madrid 2024-2027 (87 medidas)	2024
Premio Distinción a la Innovación – Madrid Talento (Ayuntamiento de Madrid)	2025
Distintivo a la Excelencia en Prevención de Riesgos Laborales – Plan PRL «¡Apostamos por ti!»	2025

1.3 Retos y estrategia

Marco estratégico: Estrategia de Empleo de la Ciudad de Madrid 2024-2027

En 2024, con el acuerdo de los agentes sociales, el Ayuntamiento de Madrid aprobó la Estrategia de Empleo de la Ciudad de Madrid 2024-2027, que marca el horizonte de actuación de la AE para dicho periodo. Se articula en cuatro ejes estratégicos y cuatro ejes transversales, concretados en 87 medidas.

Ejes estratégicos:

Eje de Orientación: Rediseño del servicio con la metodología CEOP (Centro de Evaluación y Orientación Profesional), el Aula de Entrenamiento Permanente y mayor conexión con Servicios Sociales y otras entidades.

Eje de Formación: Reinvención de la oferta formativa con la creación de Escuelas Municipales de Formación en sectores estratégicos (empleo verde y oficios. hostelería y alimentación, talento digital y cuidados) y Talleres de Formación y Empleo diseñados con objetivo de inserción desde el inicio para colectivos con especiales dificultades de acceso al empleo.

Eje de Prospección e Intermediación: Consolidación del Espacio Talento & Empresas como modelo de intermediación especializada en colaboración con el tejido empresarial.

Eje de Visibilización: Campañas innovadoras y uso de tecnología para aumentar el conocimiento de los servicios de la AE y consolidar su posición como referente del mercado laboral.

Ejes transversales:

Gestión de la tecnología
Gestión del cambio
Accesibilidad
Fomento de la natalidad y conciliación

Gráfico 2. Evolución tasas de paro de Ciudad de Madrid, Comunidad de Madrid y España



Fuente: SG Estadística del Ayuntamiento de Madrid (Datos EPA, INE). %

Retos estratégicos externos

Transformación del mercado laboral por la digitalización e inteligencia artificial: necesidad de adaptar continuamente la oferta formativa y orientadora.

Persistencia de brechas de empleabilidad en colectivos vulnerables que requieren intervenciones intensivas y adaptadas.

Evolución del marco normativo de PAE (FSE+, reforma del Sistema Nacional de Empleo: Ley de Empleo 3/2023).

Alta competencia de otras agencias de colocación privadas y entidades de formación con financiación pública.

Retos estratégicos internos

Transformación funcional y cultural hacia el modelo de Agencias de Proximidad (cambios en instalaciones, metodología CEOP y cultura de servicio).
Implantación de herramientas digitales en los procesos de orientación, intermediación y formación
Gestión del conocimiento y actualización permanente de competencias del personal técnico ante la evolución del mercado.
Evolución de los sistemas de medición: pasar de indicadores de actividad a indicadores de resultado real (inserción y permanencia en el empleo).
Coordinación interinstitucional efectiva con la Comunidad de Madrid, Servicios Sociales municipales y resto de organismos del Ayuntamiento.

Objetivos corporativos clave

1. Incrementar la calidad de las personas atendidas en orientación y formación y mejorar la tasa de inserción efectiva, con foco en colectivos vulnerables.
2. Consolidar y ampliar las Escuelas Municipales de Formación en sectores estratégicos.
3. Fortalecer el Servicio Talento & Empresas: aumentar el número de contratos realizados y la fidelización empresarial.

4. Desplegar la Red de Agencias de Proximidad con la metodología CEOP en todo el municipio.
5. Implantar herramientas tecnológicas que agilicen y personalicen la atención a personas usuarias y empresas.
6. Mejorar la visibilidad de los servicios de la AE entre la ciudadanía y el tejido empresarial madrileño.

Factores críticos de éxito

La orientación profesional como elemento vertebrador de todas las PAE.
La tecnología como herramienta de personalización, seguimiento y eficiencia del servicio.
El modelo de conocimiento: actualización permanente de metodologías y evidencias sobre el mercado de trabajo
La cultura de calidad y mejora continua, construida durante más de veinte años.
Las relaciones externas: alianzas con empresas, tercer sector, otras administraciones y redes europeas.
La atención prioritaria a los colectivos más vulnerables como garantía de equidad e impacto social.

1.4 Mercados, servicios ofrecidos y clientes

Contexto del mercado laboral de Madrid

Madrid es la capital y el mayor mercado de trabajo de España. El diagnóstico de la Estrategia 2024-2027 refleja una tendencia muy positiva, aunque persisten brechas relevantes en colectivos específicos que justifican la intervención activa de la AE.

Segmentación de clientes y usuarios

La AE actúa como plataforma multilateral que genera valor para dos grandes grupos interdependientes. El valor para cada uno de ellos aumenta en la medida en que el otro también participa:

Personas en búsqueda activa de empleo y trabajadoras: colectivos prioritarios: mujeres, jóvenes menores de 30 años, mayores de 45 años, personas con discapacidad, desempleados de larga duración y personas en situación de vulnerabilidad.

Empresas y empleadores: segmentadas por tamaño (grandes cuentas y resto) y por sector de actividad, con especial foco en hostelería y alimentación, oficios y empleo verde, cuidados, comercio, servicios a empresas y logística.

Cartera de servicios

Servicios a personas en búsqueda activa de empleo y trabajadores:

Orientación profesional: diagnóstico individualizado, itinerario personalizado de inserción, metodología CEOP y Aula de Entrenamiento Permanente en Competencias.
Programas especiales: Camino al Empleo, Empleo con Seguimiento (colectivos prioritarios
Formación para el empleo: Escuelas Municipales de Formación (de Empleo Verde y Oficios, de Hostelería y Alimentación, de Cuidados y de Talento Digital), Talleres de Formación y Empleo y Programas Públicos de Empleo y Formación. Intermediación laboral: candidaturas ajustadas a ofertas de empleo, apoyo a la inserción directa.

Servicios a empresas:

- Servicio Talento & Empresas: prospección empresarial, captación de ofertas, gestión de candidaturas ajustadas y procesos grupales de selección.
- Información y asesoramiento sobre bonificaciones e incentivos a la contratación.
- Formación a medida (ad hoc) según las necesidades específicas de cada empresa.

Todos los servicios son gratuitos y se prestan con enfoque de atención personalizada. La AE dispone de Carta de Servicios con compromisos públicos medibles.

Entorno competitivo y ventaja diferencial

La principal ventaja competitiva de la AE reside en la combinación de servicio público gratuito, cobertura territorial completa del municipio, especialización sectorial creciente y un modelo de atención integral que conecta orientación, formación e intermediación en un único itinerario personalizado. Los principales actores en competencia son:

- Otras agencias de colocación privadas y entidades sin ánimo de lucro con financiación pública o privada que operan en Madrid.
- Entidades de formación para el empleo cofinanciadas por el FSE+ o el SEPE autonómico.
- Empresas de Trabajo Temporal que ofrecen servicios de selección de personal.

1.5 Cadena de valor

Estructura organizacional y principales funciones

La AE está liderada por la Gerencia, de la que dependen cuatro Subdirecciones Generales y una Oficina de Apoyo a Gerencia con carácter transversal:

- SDG de PAE: Servicio de Orientación e Intermediación Laboral, Servicio de Tecnología, Datos e Innovación y Servicio de Gestión de Empleo.
- SDG de Administración y Gestión Económico-Financiera: Servicio de Contratación y Régimen Jurídico, Servicio de Presupuestos y Financiación Afectada, Servicio de Obras y Régimen Interior y Servicio de Contabilidad y Tesorería
- SDG de Recursos Humanos, Relaciones Institucionales y Comunicación: Servicio de Planificación y Desarrollo y, Servicio de Retribuciones y Seguridad Social y Servicio de Gestión de Personal.
- SDG de Formación (en proceso de creación del puesto): Servicio de Gestión Administrativa, Servicio de Formación y Talento, Servicio de Subvenciones y Servicio de Formación.

El Servicio de Planificación, Coordinación Administrativa y Comunicación, la Oficina de apoyo al Gerente y el consejero/a Técnico actúa de forma transversal a toda la organización.

Recursos y activos clave

Capital humano: 297 profesionales especializados en PAE, orientación laboral, formación, gestión pública y funciones de tipo transversal de apoyo a la organización.
Red de centros: Sede central + 9 Agencias de Proximidad + 3 Escuelas de Alta Calidad+ 4 centros de Formación +, 2 Centros auxiliares + Espacio Talento & Empresas.
Sistemas de información: Plataforma Big Data, sistemas SAP para la gestión de procesos de recursos Humanos y Económico Financiero , sistema SALTA para la gestión de procesos e indicadores (Atlas en procesos de descontinuación), PLYCA para la gestión de contratos y SIGSA para la gestión de expedientes.
Conocimiento acumulado: Más de 20 años de experiencia en PAE y un sólido sistema de gestión de calidad CAF/EFQM.
Acreditación de Agencia de Colocación: Garantía legal y de calidad para la intermediación laboral (n.º 1300000002).

Cadena de valor y procesos clave

La cadena de valor de la AE se estructura en tres tipos de procesos reflejados en su Mapa de Procesos:

- Procesos estratégicos: Planificación estratégica y evaluación, gestión de la calidad, relaciones institucionales y comunicación.
- Procesos operativos (clave): Orientación profesional e itinerarios personalizados, formación para el empleo, intermediación laboral y prospección empresarial, programas de empleo y formación.
- Procesos de apoyo: Gestión de personas, Gestión de instalaciones, Gestión tecnológica y Gestión Económica, compras y contratación.

Partners y colaboradores clave

- Comunidad de Madrid y SEPE: colaboración en programas de PAE cofinanciados.
- Agentes sociales: sindicatos y organizaciones empresariales, copartícipes en el diseño y seguimiento de la Estrategia de Empleo.
- Entidades del tercer sector: alianzas y convenios con fundaciones o entidades sin ánimo de lucro que facilitan el acceso al empleo de colectivos vulnerables.
- Redes europeas: comparabilidad de indicadores e intercambio de buenas prácticas con agencias de empleo municipales europeas.
- Empresas colaboradoras: especialmente a través del Espacio Talento & Empresas, en los sectores prioritarios de la Estrategia.
- Organismos del Ayuntamiento de Madrid: AG Políticas Sociales, Familia e Igualdad, Oficina Digital, IAM, Escuela Madrid Talento, Juntas de Distrito y otros organismos autónomos.

Impacto en la sociedad

- Elaboración en el Ayuntamiento de planes específicos de carácter social: Plan Estratégico de Servicios Sociales 2023-2027 y III Plan de Igualdad (2024-2027).
- Reducción de desigualdades: priorización de colectivos vulnerables en todos los programas de la AE.
- Reequilibrio territorial: la red de agencias y centros garantiza equidad de acceso en todos los distritos de Madrid.
- Compromiso con la igualdad de género: el 60,4 % de las personas atendidas son mujeres.
- Contribución a la sostenibilidad: el desarrollo de la formación en empleo verde y oficios a través de la Escuela Municipal EMEVO, apoya la transición ecológica de la economía.

1.6 Estructura de gestión y actividades directivas

Gobierno corporativo: Como Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Madrid, la AE se rige por los siguientes órganos de gobierno establecidos en sus Estatutos:

- Consejo Rector: órgano colegiado de máxima autoridad. Integrado por representantes del Ayuntamiento, de la CM, agentes sociales y partidos políticos. Aprueba el Plan de Actuación y la Memoria de Actividad para cada ejercicio el anteproyecto de presupuesto conoce de su ejecución y modificaciones de crédito y aprueba su liquidación, así como la Cuenta General. Conoce la formalización de alianzas y convenios y aprueba la Oferta de Empleo Público del organismo.
- Gobernanza de la Estrategia de Empleo de la ciudad de Madrid 2024-2027. Informe de implementación y resultados de las medidas contenidas en la Estrategia.
- Presidencia: ostentada por el titular del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda.
- Gerencia: órgano unipersonal de dirección ejecutiva, responsable de la gestión ordinaria y del despliegue estratégico.

Reuniones de gestión y seguimiento

- Consejo Rector: reuniones periódicas y extraordinarias para la aprobación de los asuntos de su competencia y seguimiento institucional.
- Comité de Dirección (Gerencia y Subdirecciones Generales): seguimiento de objetivos y toma de decisiones operativas. Periodicidad semanal.
- Seguimiento de la Estrategia de Empleo 2024-2027: sistema de extracción periódica de datos e informes de progreso.
- Grupos de trabajo y comisiones técnicas: para el desarrollo de proyectos específicos y la gestión de la mejora continua.

Gestión del rendimiento y mejora continua: La AE cuenta con un sistema de gestión del rendimiento consolidado durante más de veinte años:

- Modelo de gestión por procesos con Mapa de Procesos y Procedimientos Administrativos documentados.
- Cuadro de mando con indicadores de actividad y de resultado, con evolución hacia indicadores de impacto real (inserción, permanencia en el empleo).
- Autoevaluaciones sistemáticas: 6 autoevaluaciones EFQM realizadas (2006-2018) y autoevaluación CAF en curso (2025).
- Carta de Servicios con compromisos públicos medibles, revisada anualmente.
- Sistema de gestión de sugerencias y reclamaciones. Informe anual
- Encuestas periódicas de satisfacción de usuarios y participantes en programas.
- Informe anual de seguimiento del Código de Buenas Prácticas Administrativas, remitido al Pleno del Ayuntamiento de Madrid.

La cultura de calidad y mejora continua es una seña de identidad desde 2003 y un activo intangible, siendo la principal palanca de transformación e innovación.

Plantilla utilizada para describir las prácticas de gestión:

11.1: <Título del enfoque>	**Evidencias y Prop.**
Planificar (P) **Desarrollo (D)** **Controlar y Actuar (CyA)**	- Evidencia 1 - Evidencia 2 **Propietario:** Siglas

B - AGENTES FACILITADORES



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

Criterio 1- Liderazgo



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

2. Agentes Facilitadores

Criterio 1. Liderazgo.

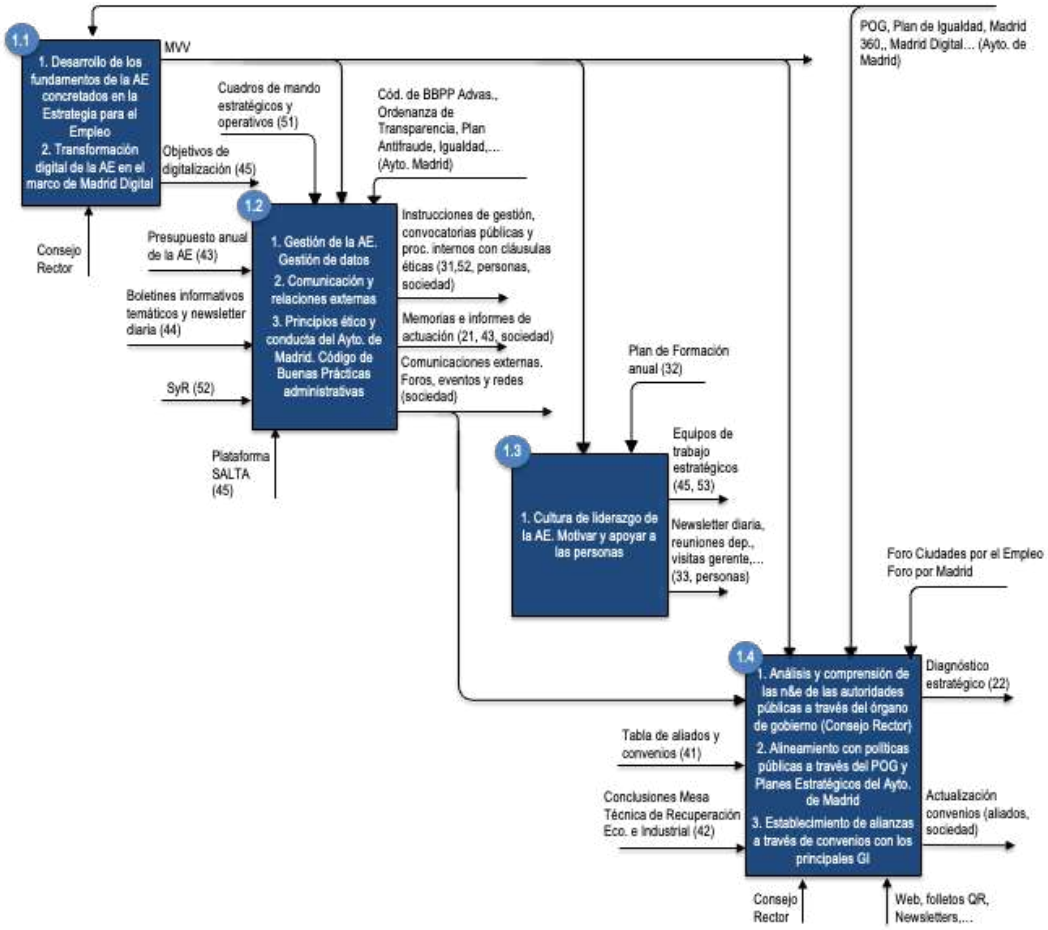
La AE ejerce un liderazgo institucional centrado en la misión de facilitar la inserción laboral mediante la prestación de servicios de orientación, formación e intermediación. Este liderazgo se fundamenta en valores del sector público como integridad, transparencia, responsabilidad social, innovación y sostenibilidad, y se traduce en una gobernanza alineada con los compromisos municipales, autonómicos, nacionales y europeos y con los ODS.

La misión, visión y valores (MVV) están formalmente definidos, comunicados por múltiples canales y revisados. Estos fundamentos se concretan en la Estrategia de Empleo de la ciudad de Madrid 2024–2027, que actúa como marco de referencia. La planificación estratégica se alinea con el Programa Operativo de Gobierno (POG) y con otros planes estratégicos municipales (Igualdad, Reequilibrio Territorial, Accesibilidad, Comercio y Hostelería, Juventud, Industrial y Fomento de la Natalidad, etc.), garantizando coherencia y orientación a largo plazo.

El liderazgo se ejerce de manera participativa, mediante el fomento de una cultura basada en la confianza, corresponsabilidad y mejora continua. Se potencia la implicación a través de equipos de trabajo estratégicos, acceso igualitario a la formación y canales internos de comunicación como las newsletters mensual o las reuniones periódicas con dirección.

La AE dispone de sistemas de gestión y evaluación sólidos, que incluyen una plataforma de gestión digital, cuadros de mando estratégicos y operativos, y mecanismos de control y revisión. Ello permite evaluar el rendimiento, supervisar el cumplimiento de objetivos y aplicar mejoras.

Las relaciones con las autoridades políticas se gestionan a través del Consejo Rector (con representación política y social) que permite recoger y canalizar las expectativas institucionales. La AE colabora en el diseño y seguimiento de las principales políticas públicas municipales, y firma convenios interadministrativos para implementar las PAE. Asimismo, promueve alianzas con GI clave (ciudadanía, entidades sociales, asociaciones profesionales, empresas y administraciones) mediante convenios. Estas alianzas permiten reforzar el impacto, compartir conocimiento y mejorar la reputación. Por último, aplica Código de Buenas Prácticas Administrativas, el Plan Antifraude o la Ordenanza de Transparencia, reforzando la legitimidad institucional y la confianza de la ciudadanía en su labor.



11.1 – Desarrollo de los fundamentos de la Agencia para el Empleo concretados en la Estrategia para el Empleo	Evidencias
(P) La AE estructura su propósito, competencias y modelo de gobernanza en sus Estatutos, incorporando una composición representativa que incluye actores políticos, sociales y técnicos. MVV están formalmente definidos y se revisan al inicio de cada mandato. La Estrategia de Empleo 2024-2027 se alinea con políticas locales, autonómicas, nacionales y europeas. **(D)** Los líderes aseguran la difusión de la MVV y los documentos estratégicos por canales internos (intranet, correos). Los líderes ejercen una dirección activa, con implicación directa en proyectos, supervisión de equipos y participación en espacios de aprendizaje y colaboración interinstitucional. **(CyA)** El seguimiento se realiza con indicadores en el Cuadro de mandos (CM) de la Estrategia 2024–2027, en los presupuestos anuales y en informes periódicos de avance.	• Estatutos AE • POG 23-27 • Estrategia Empleo • Difusión MVV **Prop. Ger**

11.2 – Transformación digital de la Agencia para el Empleo en el marco de Madrid Digital	Evidencias
(P) La transformación digital de la AE se enmarca en la estrategia global del Ayuntamiento de Madrid "Madrid, capital digital", que incorpora principios de innovación tecnológica, sostenibilidad, eficiencia administrativa y mejora de la atención ciudadana. La AE alinea su planificación estratégica con esta política municipal y establece objetivos vinculados a la digitalización en la Estrategia de Empleo 2024–2027, en su eje transversal de tecnología y en sus planes anuales. **(D)** La AE ha desplegado soluciones como la plataforma SALTA para la gestión integrada de servicios de empleo, con funcionalidades de perfilado, seguimiento de itinerarios y evaluación de competencias. Se ha incorporado cartelería digital en los centros, APPs para móviles, asistentes virtuales con inteligencia artificial y soluciones de realidad aumentada y robótica en la formación. Estas herramientas se aplican a la orientación y a la intermediación y capacitación. Los equipos técnicos y directivos participan en el diseño e implementación de estas herramientas, lo que refuerza la apropiación interna y el aprendizaje organizativo. **(CyA)** El despliegue digital se monitoriza mediante indicadores específicos en el CM de la Estrategia y los planes operativos, así como a través de auditorías internas y externas. La evolución de SALTA y los dispositivos digitales se revisa periódicamente. Las mejoras se traducen en nuevas funcionalidades, ampliación de servicios multicanal, aumento de usuarios y reducción de tiempos de gestión. La AE participa en redes y proyectos europeos que permiten incorporar buenas prácticas en transformación digital.	• Estrategia Empleo • Estrategia de Transformación Digital • Plataforma SALTA • Cuadros de Mando • Equipos para diseño e implantación proyectos **Prop. SG PAE, ALB**
12.1 – Gestión de la Agencia para el Empleo. Gestión de datos (CM para la implementación de la estrategia; CM servicios de empleo)	Evidencias
(P). La gestión de la AE se basa en un sistema de gestión del rendimiento basado en las Memorias que acompañan el Presupuesto y el Plan de Actuación anual, que establece indicadores concretos para medir el grado de consecución de objetivos y metas. El sistema de seguimiento del cumplimiento de objetivos permite identificar tempranamente desviaciones y adoptar medidas correctoras. La integración en órganos municipales de coordinación territorial permite una gestión descentralizada y adaptada a las necesidades de los barrios. **D)** Se ha implantado de forma sistemática una plataforma digital de gestión que facilita el acceso ágil a datos, mejora procesos operativos y refuerza la toma de decisiones basada en evidencias. Esta plataforma se complementa con CM a dos niveles: seguimiento de la Estrategia de Empleo y supervisión operativa de orientación, formación e intermediación. Los CM incluyen indicadores cuantitativos y cualitativos alineados con los objetivos estratégicos. **(CyA)** Se realiza anualmente una Memoria de Cumplimiento de Objetivos Presupuestarios y una Memoria de Actividades y, además, se elabora un informe anual de seguimiento de la Estrategia 2024–2027. Estos mecanismos permiten evaluar el rendimiento institucional, detectar desviaciones y planificar ajustes. La mejora continua se impulsa mediante la participación del equipo en la revisión de estos resultados y en la toma de decisiones informadas.	• CM de empleo • CM implementación Estrategia 2024-2027 • Memoria de Cumplimiento de Objetivos Presupuestarios • Memoria Actividades **Prop. SG PAE, ALB**
12.2 – Comunicación y relaciones externas	Evidencias
(P) La AE integra la comunicación interna y externa como una función estratégica clave para el cumplimiento de su misión institucional y el fortalecimiento de su posicionamiento como organismo público de referencia en PAE. Esta planificación se articula a través de planes de comunicación vinculados a los principales documentos estratégicos o los planes anuales. Los líderes promueven una comunicación cercana y directa, facilitando el flujo de información. **(D)** La AE participa activamente en foros y encuentros sectoriales a nivel municipal, autonómico, estatal e internacional (como Foro por Madrid o de Ciudades por el Empleo, proyectos europeos), lo que refuerza su visibilidad institucional. A nivel local, mantiene una relación fluida con los distritos a través de reuniones y presencia en Mesas de Empleo, planes territoriales. Internamente, se realizan encuentros informativos y reuniones de dirección, Además, web, intranet y correo electrónico garantiza la difusión de información relevante. **(CyA)** El impacto se monitoriza por la participación en foros, eventos y redes (recogida en la memoria anual), y el seguimiento del nivel de conocimiento interno sobre documentos estratégicos y herramientas de gestión.	• Newsletters • WEB, AYRE • RRSS • Mesas de Empleo • Foro por Madrid • Foro Ciudades por el Empleo • Reuniones E.D **Prop. S PCAC , AZF**

12.3 – Principios éticos y de conducta del Ayuntamiento de Madrid.	Evidencias
(P) La AE asume e integra los principios éticos y de buen gobierno establecidos para el conjunto del Ayuntamiento. Estos principios están recogidos en el Código de Buenas Prácticas Administrativas, Ordenanza de Transparencia, Plan Antifraude, III Plan de Igualdad y la Estrategia de Localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. **(D)** La AE aplica estos principios éticos a través de instrucciones de gestión, convocatorias públicas y procedimientos internos. El personal técnico, directivo y no directivo tiene acceso a la normativa y a formación en igualdad, sostenibilidad o prevención del fraude. **(CyA**). Hay indicadores vinculados a la igualdad, sostenibilidad o gobernanza entre los compromisos de la AE . El sistema de SyR actúa como herramienta de detección de desviaciones. Las lecciones se integran en procesos de mejora continua.	• Código Buenas Prácticas Advas. • Ordenanza Transpar. • III Plan de Igualdad • Estrategia de Localización ODS **Prop. S PCAC , IFM**
13.1 – Cultura de liderazgo de la Agencia para el Empleo. Motivar y apoyar a las personas	Evidencias
(P) La cultura de liderazgo se basa en la participación, la confianza y el desarrollo de las personas. Se apoya en la difusión interna de MVV. Los líderes impulsan entornos de mejora mediante la creación de equipos de trabajo y grupos de innovación vinculados a la Estrategia de Empleo. **(D)** Los líderes ejercen un estilo cercano, accesible y participativo. La comunicación interna es fluida y constante, a través de canales como la newsletter mensual de la Gerencia, reuniones de departamentos, correos electrónicos, visitas del Gerente a las áreas de trabajo y videoconferencias periódicas. **(CyA)**. El sistema de gestión interna incluye la revisión periódica de las herramientas, como la plataforma de gestión de servicios, detectando mejoras.	• Newsletter AE • Agenda Gerente • Participación en equipos de trabajo **Prop. Ger**
14.1 – Análisis y comprensión de las necesidades y expectativas de las autoridades públicas a través del órgano de gobierno (Consejo Rector)	Evidencias
(P) La AE dispone de una estructura participativa a través del Consejo Rector, que incluye representantes políticos municipales, representantes de la CM, de los agentes sociales (CEIM, CCOO, UGT) y del Comité de Empresa del organismo. Esto permite una conexión directa y constante con las autoridades relevantes y otros GI clave. **(D)** La AE participa de forma regular en espacios de interlocución municipal (Planes Estratégicos municipales, Consejos Sectoriales), que facilita una supervisión estructurada de expectativas. También colabora con otras áreas del Ayuntamiento en el desarrollo de políticas públicas compartidas. **(CyA)** El seguimiento se realiza mediante indicadores de implementación incluidos en los CM, así como mediante la evaluación de resultados en los órganos de seguimiento político y técnico.	• Composición Consejo Rector • Consejos Sectoriales • Compromisos en los Planes Estratégicos **Prop. Ger**
14.2 – Alineamiento con políticas públicas a través del POG y Planes Estratégicos del Ayuntamiento de Madrid	Evidencias
(P) La AE integra los compromisos del POG y otros planes municipales como: Plan de Igualdad, Comercio y Hostelería, Industria, Fomento de la Natalidad, Accesibilidad, o Desarrollo del Sur y Este, y autonómicos como: la Estrategia de Empleo de Madrid. Los líderes promueven la presencia de la AE en el diseño y seguimiento de estos planes. **(D)** La AE implementa los compromisos con programas operativos adaptados (orientación, formación, intermediación, visibilización). También se suscriben convenios interadministrativos -como el de la CM-. Esta alineación se traduce en actuaciones coordinadas, eficientes y coherentes con las prioridades. **(CyA)** AE participa en el seguimiento de los planes municipales, donde se evalúa el grado de cumplimiento de sus contribuciones. Además, se revisan los planes anuales para garantizar su adecuación a nuevas prioridades o cambios normativos.	• Participación en Planes Estratégicos Munic. • Sesiones seguimiento. Foro por Madrid, **Prop. Ger**
14.3 – Establecimiento de alianzas a través de convenios con los principales grupos de interés	Evidencias
(P) La AE diseña una estrategia de alianzas con GI clave partiendo del análisis del entorno, mercado laboral y demanda social, para reforzar la efectividad de la acción pública, ampliar la cobertura de los servicios y generar valor compartido. **(D)** Se mantiene una red estable de colaboraciones mediante convenios, alianzas con entidades sin ánimo de lucro, entidades del tercer sector, asociaciones empresariales y organizaciones profesionales, Foro de Ciudades por el Empleo o la participación en Eurocities. Estas alianzas permiten desarrollar acciones innovadoras, inclusivas y con alto impacto social **(CyA)** El cumplimiento de los convenios se monitoriza media los contactos periódicos de los integrantes de las comisiones de seguimiento definidas en cada convenio. La AE realiza un seguimiento de los resultados y una evaluación del impacto de las alianzas. Las comisiones de seguimiento de los convenios revisan y actualizan sus rendimientos y resultados.	• Eurocities • Convenios y alianzas públicas y privadas. • Plan Foro por Madrid • Proyectos europeos **Prop. Ger**

Criterio 2- Estrategia y Planificación



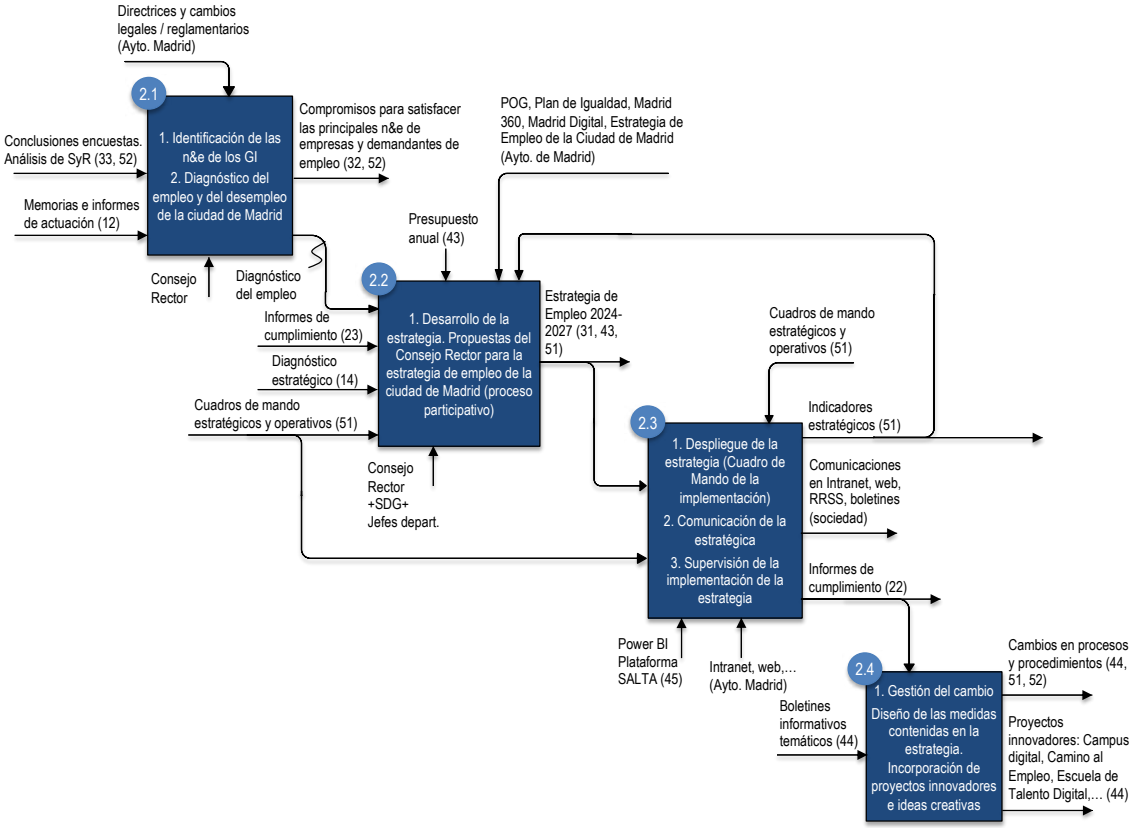
MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

Criterio 2. Estrategia y Planificación

La AE desarrolla su estrategia participativamente, basada en la evidencia y alineada con políticas públicas municipales, autonómicas, nacionales y europeas. La planificación se articula en torno a la Estrategia de Empleo 2024–2027, con los principales retos, objetivos y líneas de actuación y se despliega con planes anuales de actuación y presupuestos.

El proceso estratégico parte del conocimiento del entorno. La AE cuenta con un servicio de tecnología, datos e innovación que analiza sistemáticamente la evolución del mercado laboral, los cambios normativos y sociales, y las demandas de los GI. El diagnóstico del empleo y del desempleo fue elaborado a partir de datos propios y de fuentes como el INE o la EPA, que permite identificar necesidades presentes y futuras, complementado con el fichero de paro registrado en Madrid y Fichero de afiliación a la SS. Se complementa con prospecciones a empresas, encuestas y participación en foros sectoriales.

La estrategia se formula en colaboración con el Consejo Rector y otros órganos de participación. Este enfoque garantiza que las prioridades estratégicas reflejan las necesidades reales del territorio y los compromisos políticos. Se incorporan criterios de sostenibilidad, igualdad, digitalización e innovación, y se vincula con otros planes municipales como, Plan de Igualdad, Comercio y Hostelería, Fomento de la Natalidad o los planes de desarrollo territorial.



El despliegue operativo de la estrategia se realiza a través de objetivos específicos asignados a cada unidad organizativa, apoyados en recursos presupuestarios y herramientas de seguimiento. La AE utiliza CM estratégicos en Power BI, que permiten visualizar en tiempo real el avance de los objetivos y facilitar una toma de decisiones ágil y basada en datos. Además, la nueva plataforma tecnológica SALTA está orientada a integrar la gestión interna de todos los servicios. La estrategia y su grado de implementación se comunican a través de intranet, web, redes sociales, boletines, Carta de Servicios y eventos. Se elaboran informes anuales de cumplimiento y evaluación, que alimentan el proceso de mejora continua. Además, la AE ha desarrollado e impulsado proyectos de innovación y gestión del cambio, como las Escuelas Municipales de Formación especializada en sectores generadores de empleo: Hostelería y Alimentación, Empleo Verde y Oficios, Cuidados y Talento Digital, el programa Camino al Empleo, el uso de realidad virtual en formación o el Aula de Entrenamiento Permanente.

21.1 – Identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés actuales y futuras	Evidencias
(P) La AE dispone de un enfoque sistemático para identificar las necesidades y expectativas de sus GI, entre los que se encuentran la ciudadanía en búsqueda activa de empleo, tejido empresarial madrileño, entidades sociales, agentes sociales, administración autonómica y otras áreas del Ayto. Además, la AE planifica herramientas específicas de detección: prospecciones a empresas, estudios de necesidades de colectivos vulnerables, encuestas de satisfacción y participación en foros especializados. **(D)** Durante la fase de diagnóstico estratégico, se analizan sistemáticamente las demandas y expectativas de los GI a través de entrevistas, datos estadísticos, y sesiones de contraste. La información se recoge también mediante reuniones del Consejo Rector, del Consejo Académico de las Escuelas Municipales de Formación, así como en los espacios de participación sectorial. La Agencia	• Estudios nec. de colectivos con dificultades (EPA, INE, Calidad Vida) • Participación en foros especializados

aplica los resultados en la definición de servicios personalizados y programas ajustados a las necesidades, como las Escuelas Municipales o el CEOP. **(CyA)** Los indicadores sobre necesidades de colectivos específicos (de fuentes como la EPA, el INE o estudios internos) son analizados regularmente. Los resultados sirven para la fijación de objetivos Las necesidades detectadas se incorporan a Planes Anuales de Actuación y se ajustan los servicios ante desviaciones o nuevas tendencias, completando así un ciclo de mejora continúa basado en la escucha activa y la evidencia.	• Informes Servicio de Tecnología, Datos e Innovación **Prop. Ger**
21.2 – Diagnóstico del empleo y del desempleo de la ciudad de Madrid	Evidencias
(P), La AE dispone de servicio de tecnología, datos e innovación . La planificación estratégica incorpora el seguimiento del entorno externo (cambios legales, políticos, demográficos, económicos y tecnológicos) y se apoya en herramientas como el CM de Empleo y estudios sectoriales y territoriales. **(D)** El diagnóstico previo a la Estrategia de Empleo 2024–2027 se basa en una lectura integral del mercado laboral, incluyendo fuentes como el fichero de paro registrado en Madrid, del de la DG del SPE de la C.M, del fichero de afiliación a la SS de Madrid (AFI) o la TGSS, del de la DG de Economía C.M. y del de la SDG de Estadística, así como de otros datos oficiales (EPA, INE) e informes propios. Este diagnóstico se presentó al Consejo Rector como base del proceso estratégico. Además, la AE realiza prospecciones de empresas para detectar necesidades de contratación y cualificación, e identifica carencias de colectivos con dificultades de inserción. **(CyA)** El seguimiento de indicadores permite fijar objetivos realistas y basados en evidencia para los planes de actuación. Las desviaciones o tendencias se analizan y se adaptan los servicios y programaciones. Las nuevas necesidades se incorporan de manera dinámica a través de ajustes operativos, reforzando la capacidad de respuesta de la organización ante los cambios del entorno.	• Diagnóstico empleo y desempleo previo a la elaboración de la estrategia de empleo • Cuadro de Mando empleo • Presentación a Consejo Rector **Prop. SG PAE, MAAH**
22.1 – Desarrollo de la estrategia. Propuestas del Consejo Rector para la estrategia de empleo de la ciudad de Madrid (proceso participativo)	Evidencias
(P) La AE desarrolla su estrategia institucional en coherencia con las prioridades europeas, nacionales, autonómicas y municipales. La Estrategia de Empleo establece un marco de planificación que se despliega en objetivos operativos en torno a tres áreas: orientación, formación e intermediación. Esta estrategia se elabora sobre un diagnóstico basado en información cuantitativa y cualitativa, recogida de fuentes externas e internas y de los principales GI. El Consejo Rector, con presencia de agentes sociales y autoridades municipales, participa activamente en la validación de propuestas estratégicas. La planificación se completa con una previsión presupuestaria a cuatro años, que se concreta anualmente en los planes de actuación. **(D)** La misión y visión institucionales se traducen en actuaciones concretas a través del Plan Anual de Actuación, que desarrolla y operacionaliza la Estrategia de Empleo. Estos planes se elaboran y aprueban de forma participativa, se revisan anualmente y son presentados al Consejo Rector. La AE colabora además en el desarrollo de otros planes estratégicos municipales, integrando sus objetivos en materias como igualdad, sostenibilidad, digitalización o desarrollo territorial. **(CyA)** AE realiza un seguimiento continuo de los indicadores clave de los planes con herramientas como CM Power BI. Las Memorias del Presupuesto incluyen metas e indicadores que permiten valorar la ejecución de los objetivos. La revisión anual de la estrategia y del plan de actuación permiten identificar desviaciones y aplicar medidas correctoras. Las lecciones se integran en el siguiente ciclo de planificación.	• Estrategia empleo 24-27 • Plan Actuación anual • Indicadores gestión • Seguimiento compromisos en otros planes estrat. • Memoria Cumpl. Obj. Presupuestarios **Prop. Ger**
23.1 – Despliegue de la estrategia (Cuadro de Mando de la implementación de la estrategia)	Evidencias
(P) La estrategia de la AE se despliega anualmente a través de los planes operativos de cada unidad, donde se marcan objetivos alineados con los ejes estratégicos definidos. Estos objetivos incluyen resultados esperados e indicadores de seguimiento. La planificación presupuestaria da cobertura a las necesidades de a cada línea estratégica, lo que asegura la coherencia entre estrategia, operaciones y recursos. **(D)** Cada línea estratégica cuenta con objetivos asociados y proyectos concretos que se traducen en tareas asignadas a unidades específicas. Se utilizan estructuras como el Sistema Estratégico de Gestión y herramientas digitales (como la plataforma SALTA) para facilitar la implementación. El seguimiento de este despliegue se realiza mediante un CM Power BI, accesible y visual, que permite un control ágil de la ejecución de objetivos en tiempo real. **(CyA)** La evolución del cumplimiento de los obj. estratégicos se supervisa con informes mensuales, cuadros de mando, indicadores presupuestarios, revisión periódica anual de CS, así como reuniones periódicas con el coordinador General del Á.G.. Las desviaciones generan medidas correctoras o ajustes en la programación. Las áreas de mejora se incorporan al ciclo de planificación siguiente, garantizando la retroalimentación continua y la mejora de la eficacia en la ejecución.	• Seguimiento anual de cumplimiento de la Estrategia. • Cuadro de mando de implementación de la Estrategia (Power BI) • SALTA **Prop. SG PAE, ALB**

23.2 – Comunicación de la estrategia	Evidencias
(P) La AE diseña un plan de comunicación estratégica que contempla la difusión interna y externa de la Estrategia de Empleo y sus planes de actuación. Contempla el uso de canales como la intranet Ayre, web, portal de datos abiertos, correos electrónicos, redes sociales, jornadas y congresos o campañas de comunicación específicas. **(D)** La estrategia y los objetivos se comunican al personal interno mediante correos, reuniones de equipo e intranet. A la ciudadanía y otros GI se les informa a través de la web, CS, boletines y RRSS. Además, la Agencia participa en eventos sectoriales donde expone sus líneas estratégicas. Esta comunicación asegura transparencia, refuerza implicación del personal y mejora la confianza. **(CyA)** El impacto se supervisa mediante el análisis del alcance de publicaciones, uso de los canales digitales, y evaluación de las CS. Las sugerencias y observaciones de los usuarios, junto con los datos de interacción, permiten ajustar mensajes, canales o la periodicidad.	• Difusión Estrategia para el Empleo • Ayre, web, portal datos abiertos, RRSS, jornadas • Campañas comunic. **Prop. S PCAC AZF**
23.3 – Supervisión de la implementación de la estrategia (Informe del 1er año de implementación)	Evidencias
(P) La evaluación de la estrategia es parte del ciclo de gestión anual e incluye la elaboración de informes de seguimiento, revisión de indicadores estratégicos y presupuestarios, y la recogida de información relevante para detectar desviaciones u oportunidades de mejora. **(D)** La supervisión de la estrategia culmina cada año con un informe de evaluación de implementación, como el del primer año de la Estrategia 2024–2027 (de julio 2024 a junio de 2025). , y el Informe de seguimiento del año 2025. Estos informes recopilan el grado de avance en cada eje estratégico, analizan los logros frente a los objetivos y recogen observaciones sobre la eficacia de las acciones. La nueva plataforma SALTA y Power BI facilitan la recopilación de datos en tiempo real. **(CyA)** Las conclusiones permiten actualizar los planes de actuación, incorporar mejoras y reorientar recursos. Las medidas correctoras se integran en el siguiente ciclo de planificación. Las buenas prácticas detectadas se sistematizan y comparten internamente, reforzando la capacidad de aprendizaje institucional y el ajuste dinámico de la estrategia.	• Power BI • Seguim. Estrategia. • Presupuestos e indicadores presupuestarios • Informe seguimiento de la estrategia. **Prop. Ger**
24.1 – Gestión del cambio. Diseño de las medidas contenidas en la estrategia; incorporación de proyectos innovadores e ideas creativas	Evidencias
(P) La AE gestiona el cambio como un elemento estructural de su estrategia, mediante la planificación de actuaciones innovadoras y adaptativas. En este marco, se diseña una nueva plataforma integrada de gestión de servicios, operativa en 2026, que permitirá una gestión unificada y digitalizada de todos los servicios ofrecidos. Estas iniciativas responden a la identificación de nuevas necesidades ciudadanas y oportunidades tecnológicas. **(D)** Los cambios se implementan con enfoque progresivo y en contacto directo con los GI. Las Escuela Municipales de formación aplican metodologías innovadoras y personalizadas, mientras que se amplía la formación en competencias digitales y se introducen soluciones como experiencias de realidad virtual en formación y procesos de selección. El personal de la AE dispone de herramientas tecnológicas actualizadas y se adapta la estructura organizativa para facilitar la implantación de los proyectos. Además, se incorporan tótems informativos interactivos en centros y entidades colaboradoras para acercar los servicios de la AE a la ciudadanía. **(CyA)** Se sigue el impacto con indicadores de participación y satisfacción (con alta valoración de la calidad de los servicios). Las mejoras se incorporan a las nuevas fases de implantación. El proyecto de la futura Escuela de Talento Digital (prevista para 2026) refleja el compromiso sostenido con la innovación, la exploración de nuevas metodologías y la ampliación de servicios adaptados a los nuevos retos del empleo.	• Plan transformación tecnológica • Plan comunicación • Participación Alianza por el Desarrollo Talento Digital • Totems informativos • Escuelas Municip. **Prop. Ger**

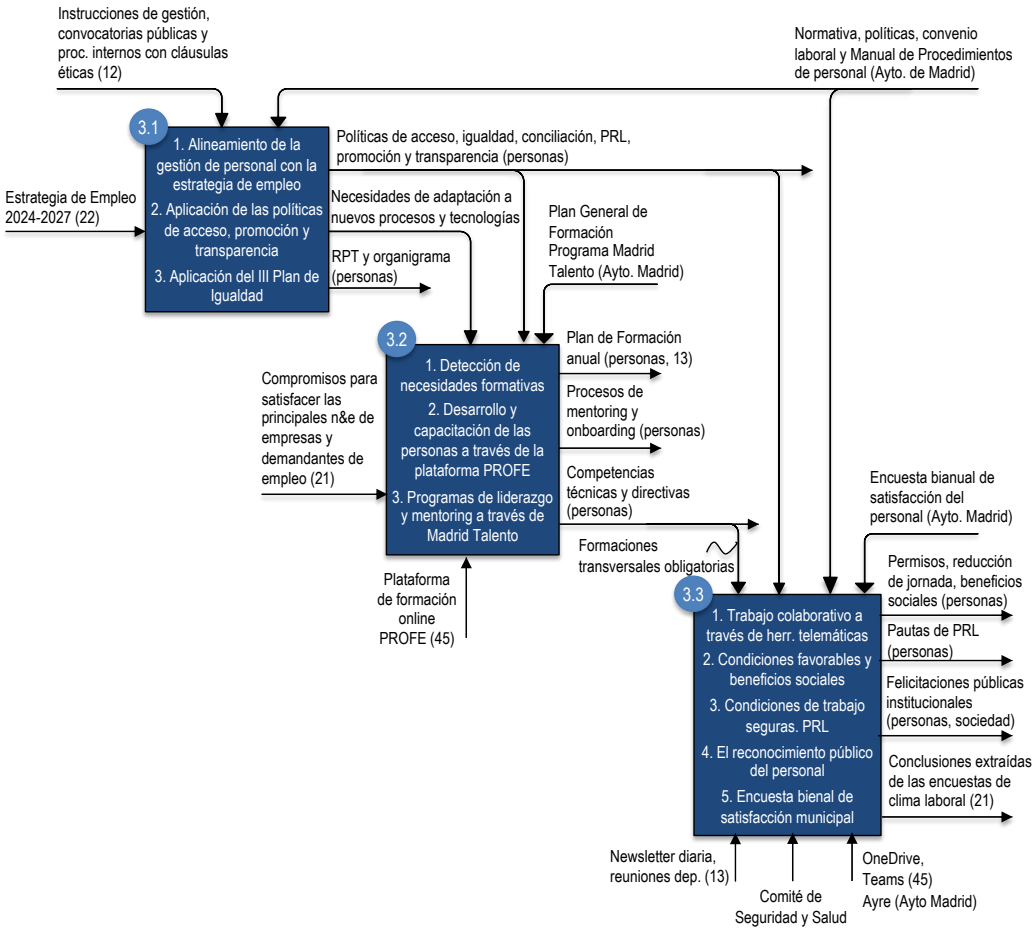
Criterio 3- Gestión de personas



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

Criterio 3. Personas

La AE gestiona a sus personas como un activo estratégico, alineando las políticas de recursos humanos con los objetivos institucionales definidos en la Estrategia de Empleo 2024–2027. La gestión de personal se articula dentro del marco común del Ayuntamiento de Madrid, apoyándose en el Manual de procedimientos en materia de RRHH, el Acuerdo-Convenio sobre condiciones de trabajo comunes al personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, el Estatuto Básico del Empleado Público y la Estrategia de Transformación de la Gestión de los RRHH 2020–2023. La planificación de recursos humanos parte de la identificación de necesidades actuales y futuras y se materializa en una Relación de Puestos de Trabajo (RPT) que se actualiza de forma dinámica, negociada con la representación sindical. La promoción interna, la asignación de funciones, el teletrabajo o los cambios de centro se gestionan con criterios transparentes, reforzando la conciliación y reduciendo de forma significativa la conflictividad laboral.



La formación es uno de los pilares de desarrollo del personal. La AE participa activamente en el Plan General de Formación del Ayuntamiento, proponiendo cada año acciones formativas específicas alineadas con su estrategia. La plataforma digital PROFE, la bolsa de formadores internos, y el programa Madrid Talento permiten desarrollar competencias técnicas y directivas, fomentar el mentoring y reforzar la cultura de aprendizaje organizativo. La existencia de un diccionario de competencias vincula la formación a los itinerarios profesionales y procesos de provisión de puestos.

El compromiso con la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión se refleja en la implementación integral del III Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Madrid al que la AE está vinculado. Se garantiza el acceso universal a la formación, la adaptación de los puestos a las personas con discapacidad, y se promueven condiciones laborales equitativas y conciliadoras.

La AE fomenta una cultura basada en el trabajo colaborativo, la comunicación abierta y el reconocimiento del desempeño. El uso de herramientas como OneDrive, Teams o la intranet Ayre, junto con boletines, newsletters y canales de sugerencias, facilita la participación activa de las personas y la difusión de la información. Se reconoce públicamente el esfuerzo del personal mediante felicitaciones institucionales y visibilización de buenas prácticas, reforzando la motivación y el sentido de pertenencia.

El bienestar del personal es una prioridad transversal. La AE ha consolidado medidas avanzadas de conciliación, beneficios sociales para colectivos vulnerables, y condiciones de trabajo seguras. Su compromiso con la prevención de riesgos laborales se canaliza a través del Comité de Seguridad y Salud y ha sido reconocido con el Distintivo a la Excelencia en PRL (2025). Se presta especial atención a colectivos que atienden directamente a la ciudadanía, reforzando su protección y percepción de seguridad.

Por otro lado, existe un contrato en ejecución en materia de prevención de riesgos laborales dirigido a personas contratadas por la AE para la realización de programas de Empleo y Formación a traves del cual se realiza la formación preceptiva necesaria en esta materia

Finalmente, la AE participa en la encuesta bienal de satisfacción del Ayuntamiento, cuyos resultados se utilizan para impulsar medidas de mejora interna. Esta dinámica de escucha activa cierra el ciclo de gestión, garantizando un modelo de gestión de personas adaptado, participativo, seguro y orientado a resultados.

31.1 – Alineamiento de la gestión de personal con la estrategia de empleo de la AE	Evidencias
(P) La AE planifica la gestión de personas vinculando las necesidades de personal a los objetivos de la Estrategia de Empleo 2024–2027 y a la Estrategia municipal de Transformación de RRHH, actualizando la RPT según las demandas de los servicios. **(D)** Se ejecuta mediante una estructura organizativa flexible que permite ajustar puestos, funciones y centros, incorporando mejoras en contratación, digitalización y teletrabajo. **(CyA)** El seguimiento se realiza mediante negociación de la RPT, diálogo sindical y evaluación del funcionamiento organizativo, introduciendo mejoras que refuerzan la coherencia entre estructura y estrategia.	- RPT - Actas Mesa de Negociación **Prop: SG RRHH,-RRII**
31.2 – Aplicación de las políticas de acceso, promoción y transparencia	Evidencias
(P) La política de personal se planifica conforme al EBEP y al Manual de gestión de RRHH municipal, garantizando procesos meritocráticos, transparentes y negociados con la representación sindical. **(D)** La promoción interna y provisión de vacantes se aplican con criterios públicos, igualdad de oportunidades y procedimientos reglados, con publicación de convocatorias, méritos y resultados. Asimismo, la existencia de reuniones periódicas con la representación sindical contribuye a una comunicación constante y a una adecuada gestión de expectativas. **(CyA)** La eficacia se controla mediante seguimiento de procesos, evaluación de incidencias y diálogo sindical, reduciendo la conflictividad y permitiendo mejorar continuamente los procedimientos y su coordinación.	- Convocatorias promoción interna - Actas comisiones valoración **Prop: SG RRHH,-RRII**
31.3 – Aplicación de toda la extensión del III Plan de Igualdad entre hombres y mujeres del Ayto. de Madrid y sus organismos autónomos 2024-2027.	Evidencias
(P) La AE integra el III Plan de Igualdad municipal en su gestión de personas, incorporando medidas en selección, promoción, conciliación, retribución y prevención de la violencia de género con enfoque transversal. **(D)** Se despliega mediante formación obligatoria en igualdad, revisión de procesos selectivos, promoción de mujeres a puestos de responsabilidad, protocolos frente al acoso y acciones de sensibilización. La AE ejerce el papel de unidad ejecutora de los compromisos municipales en materia de igualdad, asegurando su despliegue operativo conforme a la normativa vigente y a las directrices del Ayuntamiento de Madrid. En el anteproyecto de presupuestos se incluye la memoria de impacto de género. **(CyA)** El seguimiento se realiza mediante indicadores e informes periódicos, analizados con la representación sindical, incorporando mejoras que garantizan la actualización y coherencia del compromiso institucional con la igualdad.	- III Plan de Igualdad - Registros formación obligatoria en igualdad - Informes seguimiento Plan de Igualdad - Memoria de impacto de género **Prop: SG RRHH,-RRII**
32.1 – Detección de necesidades formativas y desarrollo a través de programas de formación obligatoria y especializada	Evidencias
(P) La AE participa en el Plan General de Formación municipal, identificando necesidades actuales y futuras y proponiendo acciones formativas específicas para directivos, técnicos de empleo y personal administrativo. **(D)** Las acciones formativas se desarrollan en formatos presenciales y digitales, complementadas con acciones informativas y apoyadas en un diccionario de competencias que orienta itinerarios y desarrollo profesional. **(CyA)** El impacto se evalúa mediante indicadores de participación, satisfacción y transferencia al puesto, introduciendo mejoras y nuevos contenidos según necesidades detectadas.	- Informes detección de necesidades formativas - Informes evaluación - Programación formación específica **Prop: SG RRHH,-RRII**
32.2 – Desarrollo y capacitación de las personas a través de la plataforma PROFE	Evidencias
(P) La AE promueve el aprendizaje continuo mediante la plataforma PROFE de Madrid Talento, que permite diseñar itinerarios formativos personalizados basados en competencias. **(D)** El personal accede libremente a cursos y recursos formativos, complementados con contenidos elaborados por la organización y con la participación de formadores internos. **(CyA)** El uso de la plataforma se monitoriza mediante indicadores de participación y evaluación de contenidos, incorporando mejoras y nuevos materiales en función de la experiencia y sugerencias del personal.	- Plataf. PROFE - Registros cursos **Prop: SG RRHH,-RRII**

32.3 – Programas de liderazgo y mentoring a través de Madrid Talento	Evidencias
(P) La AE se integra en el programa Madrid Talento para impulsar el liderazgo, el mentoring y el desarrollo del talento, alineando estas iniciativas con los objetivos municipales de profesionalización. **(D)** Se despliegan itinerarios formativos en liderazgo, programas de mentoring con participación de personal sénior y programas de acogida apoyados en el Manual de Bienvenida. **(CyA)** El seguimiento se realiza mediante evaluaciones individuales, informes de impacto y análisis del clima organizativo, incorporando buenas prácticas en nuevas ediciones.	- Prog. Madrid Talento - Listado participantes mentoring / liderazgo - Manual de Bienvenida **Prop: SG RRHH,-RRII**
33.1 – Trabajo colaborativo a través de herramientas telemáticas	Evidencias
(P) La AE impulsa un entorno de trabajo digital colaborativo basado en herramientas como OneDrive y Teams, alineado con la estrategia municipal de digitalización. **(D)** Se ha implantado un modelo de trabajo flexible que combina presencialidad y colaboración digital, con canales de participación como el sistema de sugerencias y comités de mejora. **(C y A)** El uso de herramientas y el teletrabajo se evalúan periódicamente para mejorar su funcionalidad, conciliación y productividad, introduciendo ajustes que refuerzan el modelo digital de trabajo.	- Grupos de trabajo en Teams - Registro del canal de sugerencias en Ayre **Prop: SG RRHH,-RRII**
33.2 – Condiciones favorables y beneficios sociales	Evidencias
(P) La AE planifica condiciones laborales que favorecen el bienestar y la conciliación conforme al Acuerdo-Convenio del Ayuntamiento, incorporando medidas de acción social e inclusión. **(D)** Se aplican permisos ampliados, reducciones de jornada, medidas de conciliación y acciones de accesibilidad e inclusión, junto con formación obligatoria en accesibilidad universal. **(CyA)** La evaluación se realiza mediante informes periódicos con datos desagregados por género, permitiendo detectar desigualdades y ajustar progresivamente las medidas sociales.	- Acuerdo-convenio condiciones de trabajo - Beneficios sociales - Formación en accesibilidad **Prop: SG RRHH,-RRII**
33.3 – Condiciones de trabajo seguras. PRL	Evidencias
(P) La AE planifica la prevención de riesgos mediante el Comité de Seguridad y Salud y grupos específicos, incluyendo evaluaciones de riesgos, protocolos de seguridad y atención a riesgos psicosociales. **(D)** Se implementan medidas como “botones del pánico” para atención al público y formación dual para equipos de emergencia con simulacros. **(CyA)** El sistema se revisa mediante evaluaciones internas y seguimiento del Comité de PRL, incorporando mejoras continuas y consolidado con el Distintivo de Excelencia en PRL (2025).	- Actas Comité de Seguridad y Salud - Evaluaciones de RL - Planes de emergencia **Prop: SG RRHH,-RRII**
33.4 – El reconocimiento público del personal	Evidencias
(P) La AE integra el reconocimiento no económico en su política de personas como herramienta para reforzar motivación, compromiso y cultura organizativa. **(D)** El reconocimiento se materializa mediante felicitaciones institucionales del Gerente y comunicaciones internas que destacan actuaciones relevantes de equipos o servicios. **(CyA)** Los mecanismos se revisan periódicamente e integran en eventos internos, intranet y canales de comunicación para consolidar una cultura que visibiliza el desempeño excelente.	- Correos de felicitación por la Gerencia - Boletines con logros **Prop: SG RRHH,-RRII**
33.5 – Encuesta bienal de satisfacción municipal	Evidencias
(P) La AE participa en la encuesta bienal municipal de satisfacción, concebida como herramienta estructurada de escucha activa para orientar la gestión de personas. **(D)** Los resultados se analizan de forma agregada para identificar tendencias y áreas de mejora, incorporando ajustes en condiciones laborales, conciliación y organización. **(CyA)** El ciclo se completa con la publicación de resultados y el seguimiento de las acciones adoptadas, reforzando la participación del personal y la mejora continua de la organización.	- Análisis resultados de la encuesta de satisfacción **Prop: SG RRHH,-RRII**

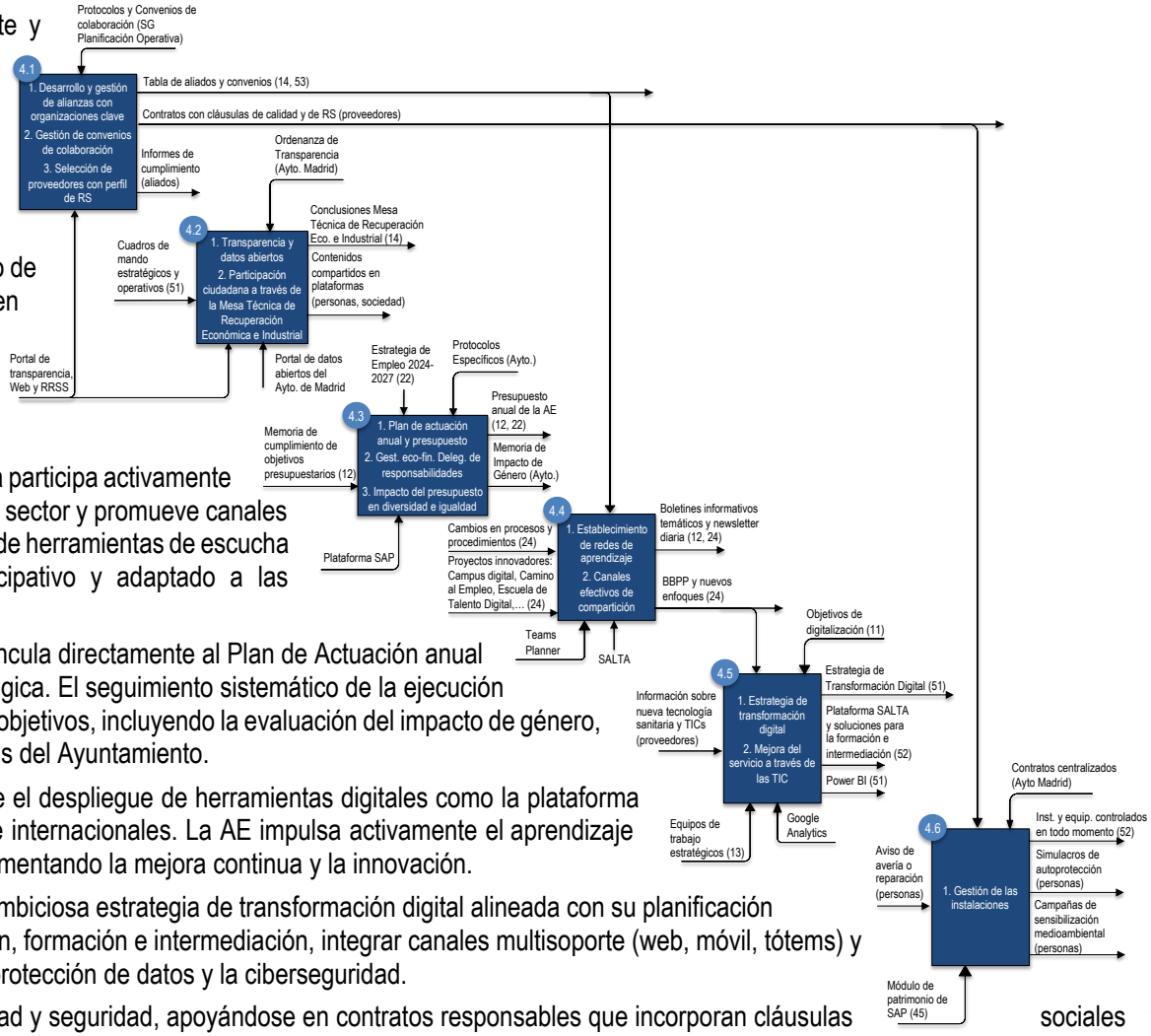
Criterio 4- Alianzas y recursos



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

Criterio 4. Alianzas y Recursos

La AE ha consolidado un enfoque integral para gestionar de forma eficiente y responsable sus alianzas estratégicas, recursos económicos, tecnológicos, informativos y materiales, en consonancia con su misión de promover el empleo de calidad, reflejando cómo la Agencia fortalece su capacidad de acción a través de relaciones colaborativas con agentes públicos y privados, una gestión económica transparente, el aprovechamiento del conocimiento organizativo y la incorporación sistemática de tecnologías innovadoras.



En materia de alianzas (subcriterio 4.1), la AE ha definido un concepto operativo de colaboración basado en la generación de valor compartido, formalizado en convenios y acuerdos con empresas, entidades sociales, otras áreas municipales y administraciones públicas. Estas alianzas están segmentadas por tipo y objetivo, alineadas con la estrategia institucional, y permiten ampliar la cobertura y especialización de los servicios de empleo.

Respecto a la colaboración con la ciudadanía y la sociedad civil (4.2), la Agencia participa activamente en las Mesas de Empleo de los distritos, trabaja en red con entidades del tercer sector y promueve canales de participación ciudadana y transparencia. La política de datos abiertos, el uso de herramientas de escucha activa y proyectos como “Camino al Empleo” refuerzan el enfoque participativo y adaptado a las necesidades sociales.

En el ámbito de la gestión financiera (4.3), la planificación presupuestaria se vincula directamente al Plan de Actuación anual y a la Estrategia de Empleo 2024–2027, garantizando así la coherencia estratégica. El seguimiento sistemático de la ejecución presupuestaria, las previsiones de liquidación y la memoria de cumplimiento de objetivos, incluyendo la evaluación del impacto de género, aseguran una gestión económica eficaz, transparente y alineada con los valores del Ayuntamiento.

La gestión de la información y el conocimiento (4.4) se ha fortalecido mediante el despliegue de herramientas digitales como la plataforma SALTA, boletines internos y externos, y la participación en redes nacionales e internacionales. La AE impulsa activamente el aprendizaje organizacional, el trabajo colaborativo y la sistematización del conocimiento, fomentando la mejora continua y la innovación.

En cuanto a la gestión tecnológica (4.5), la AE ha diseñado e implantado una ambiciosa estrategia de transformación digital alineada con su planificación estratégica. La plataforma SALTA permite digitalizar los procesos de orientación, formación e intermediación, integrar canales multisoporte (web, móvil, tótems) y aplicar analítica avanzada para el seguimiento de resultados, garantizando la protección de datos y la ciberseguridad.

La gestión de instalaciones (4.6) responde a criterios de eficiencia, sostenibilidad y seguridad, apoyándose en contratos responsables que incorporan cláusulas sociales y medioambientales y se integran acciones de mejora continua en accesibilidad, prevención de riesgos y eficiencia energética, todo ello en coordinación con los servicios centrales del Ayto..

En conjunto, la AE demuestra una gestión madura, coherente y alineada con los valores del servicio público, maximizando el impacto social de sus recursos y alianzas.

41.1 – Desarrollo y gestión de alianzas con organizaciones clave	Evidencias
(P) La AE planifica las alianzas como instrumento estratégico, segmentándolas por tipo e identificando aliados clave del sector público, privado y social. **(D)** Desarrolla colaboraciones con empresas, entidades públicas y tercer sector, y participa en espacios como Foro por Madrid y alianzas territoriales. **(CyA)** Se analizan resultados de las alianzas mediante indicadores específicos y se priorizan aquellas que demuestran mayor impacto en la inserción y empleabilidad. Los convenios y alianzas se publican a través del Portal de Transparencia, reforzando el control público y la rendición de cuentas.	- Participación en Foro por Madrid, SURES -Registro convenios **Prop: Ger**
41.2 – Gestión de convenios de colaboración (con beneficio y apoyo mutuo)	Evidencias
(P) La AE planifica convenios según la capacidad de cada socio para aportar recursos, conocimiento o inserción, formalizando acuerdos con universidades, fundaciones, administraciones y entidades sociales. **(D)** Estos convenios amplían servicios mediante prácticas, formación dual, orientación, intermediación, redes colaborativas y acompañamiento de colectivos vulnerables. **(CyA)** Cada convenio incluye objetivos definidos, medios de verificación y compromisos asumidos por ambas partes. La AE prioriza convenios que contribuyan de forma clara a su misión institucional y que se desarrollen bajo principios de equidad y transparencia.	- Listado de convenios - Convenio interadmin. con CM -Comisiones seguim. **Prop: S PCAC, IFM**
41.3 – Selección de proveedores con perfil socialmente responsable	Evidencias
(P) La AE incorpora criterios sociales y ambientales en la contratación, integrándolos en pliegos conforme a su compromiso con la compra pública responsable. **(D)** Selecciona proveedores con experiencia en inclusión, igualdad, sostenibilidad, PRL o economía social, y apoya entidades comprometidas con el empleo inclusivo. **(CyA)** Supervisa el cumplimiento de los compromisos contractuales mediante cláusulas de seguimiento y evaluación, reforzando la coherencia entre proveedores y valores institucionales.	- Pliegos con cláusulas de RS - Verificación cumplim. **Prop: SG A.Eco-Fin, LNL**
42.1 – Transparencia y datos abiertos	Evidencias
(P) La AE planifica una política de transparencia activa alineada con la normativa y el gobierno abierto, incluyendo publicaciones periódicas y herramientas digitales de acceso ciudadano. **(D)** Difunde datos, servicios, convocatorias, subvenciones y convenios en el Portal de Transparencia y/o en munimadrid.es, web y redes sociales, incorporando perspectiva ciudadana con iniciativas como Camino al Empleo. Se publican los estudios de satisfacción con los servicios y la carta de servicios de la AE**(CyA)** Revisa actualización, relevancia y accesibilidad de la información publicada, aplicando aprendizajes para mejorar la calidad y utilidad de los datos ofrecidos.	- Web, RRSS, portal datos abiertos, transpar - Estudios percepción - CS **Prop: Ger**
42.2 – Participación ciudadana a través de la Mesa Técnica de Recuperación Económica e Industrial (Plan SURES)	Evidencias
(P) La AE planifica su participación en mesas y órganos de diálogo ciudadano, como las Mesas de Empleo y la Mesa Técnica del Plan SURES, para incorporar aportaciones del entorno. **(D)** Participa activamente con asociaciones, entidades sociales y agentes económicos, compartiendo recursos y definiendo proyectos ajustados a las necesidades reales. **(CyA)** Hace seguimiento de propuestas y resultados con indicadores y valoraciones cualitativas, aplicando lo aprendido para mejorar la colaboración y ampliar la participación efectiva.	- Actas Mesas de Empleo de Distrito Informes Plan SURES **Prop: Ger**
43.1 – Elaboración del presupuesto	Evidencias
(P) La AE vincula el presupuesto al Plan de Actuación anual y a la Estrategia 2024–2027, con previsión plurianual y control previo del equilibrio presupuestario. **(D)** Las unidades participan en la definición y ejecución presupuestaria, apoyadas en SAP, PLYCA y planes municipales de contratación **(CyA)** La ejecución se revisa mensual y semestralmente en órganos directivos, identificando desviaciones y medidas correctoras mediante escenarios que refuerzan la resiliencia financiera.	- Plan de actuación - Informes de ejecución - Memoria de cumplim. **Prop: SG A.Eco-Fin, LNL**
43.2 – Gestión económico-financiera. Delegación de responsabilidades financieras y transparencia presupuestaria	Evidencias

(P) La AE planifica su gobernanza presupuestaria con responsabilidades delegadas, interlocución estable y presupuesto estructurado por objetivos e indicadores. **(D)** Utiliza SAP para gestión económica, patrimonial e inventario, generando informes automatizados y controlando pagos, gastos y expedientes complejos. **(CyA)** Realiza seguimiento semanal y mensual de facturación, liquidez y ejecución, publicando información presupuestaria y comparativas que refuerzan la transparencia y el control institucional.	- Informes costes y ejecución -RUF, Periodo medio pago prov. **Prop: SG A.Eco-Fin, LNL**
43.3 – Impacto del presupuesto en la diversidad e igualdad. Memoria de Impacto de Género	Evidencias
(P) La AE integra la perspectiva de igualdad y diversidad en la planificación presupuestaria mediante la Memoria de Impacto de Género y medidas dirigidas a colectivos prioritarios. **(D)** Asigna recursos a subvenciones sociales, contratación con criterios sociales y medidas de conciliación y acción social. **(CyA)** Anualmente se realiza una evaluación del cumplimiento de los objetivos de género en los distintos programas de gasto de la Agencia, identificando metas, indicadores y actuaciones realizadas en aras de avanzar hacia unos presupuestos más equitativos y responsables.	- Indicadores de impacto de género / div - Memoria de impacto **Prop: SG A.Eco-Fin,LNL**
44.1 – Establecimiento de redes de aprendizaje y colaboración externas	Evidencias
(P) La AE planifica redes externas de conocimiento dentro de su estrategia de transformación digital, identificando foros y espacios clave de aprendizaje conjunto. **(D)** Participa en redes institucionales, proyectos europeos y foros como EUROCITIES, NetPes o el Foro de Ciudades por el Empleo, accediendo a buenas prácticas y enfoques innovadores. **(CyA)** Valora el conocimiento transferido y su aplicación práctica, integrándolo en mejoras de procesos, herramientas digitales y cuadros de mando.	- EUROCITIES, NetPes Ciudades por Empleo - Proyectos europeos **Prop: SG PAE, ALB**
44.2 – Canales efectivos de compartición de información y gestión del conocimiento	Evidencias
(P) La AE planifica canales internos de comunicación y gestión del conocimiento, identificando información crítica y sistemas para asegurar su disponibilidad. **(D)** Utiliza Teams, Planner, boletines, newsletter diaria, píldoras formativas y SALTA para compartir información, documentar procesos y apoyar el trabajo por proyectos. **(CyA)** Evalúa la eficacia de estos canales mediante participación y resultados, detectando buenas prácticas para estandarizarlas y difundirlas, fortaleciendo la innovación y la mejora continua.	- Planner, SALTA, Teams, Newsletters, boletines, píldoras,… **Prop: SG PAE, ALB**
45.1 – Estrategia de transformación digital	Evidencias
(P) La AE ha definido una estrategia digital alineada con la Estrategia de Empleo 2024–2027, basada en un DAFO y orientada al rediseño de procesos, datos, capacitación y despliegue de SALTA. **(D)** Implanta progresivamente SALTA para gestionar servicios y canales multicanal, incorporando automatización y tecnologías audiovisuales en oficinas y escuelas. **(CyA)** Supervisa la estrategia con cuadros de mando y analítica web, revisando requisitos funcionales con participación de usuarios y garantizando seguridad y adaptación continua.	- DAFO tecnología - Plan funcional SALTA - CM en Power BI **Prop: SG PAE, ALB**
45.2 – Mejora del servicio a través de las TIC	Evidencias
(P) La AE planifica la mejora de servicios mediante TIC, identificando necesidades de automatización, simplificación y digitalización, y definiendo una hoja de ruta tecnológica. **(D)** Despliega tótems, aulas avanzadas, canales digitales integrados y herramientas colaborativas que mejoran accesibilidad, trazabilidad y atención multicanal. **(CyA)** Evalúa el impacto con indicadores de uso y tráfico web, adaptando contenidos, funcionalidades y servicios, e incorporando mejoras progresivas centradas en el usuario.	- ATLAS, SALTA - Informes explotación de serv. digitales **Prop: SG PAE, ALB**
46.1 – Gestión de las instalaciones	Evidencias
(P) La AE planifica el mantenimiento, energía, logística, patrimonio y autoprotección mediante contratos abiertos con cláusulas sociales y ambientales, seguimiento técnico-legal y revisión periódica de edificios. Se ha implantado un módulo de patrimonio en el sistema contable (SAP) para facilitar la gestión del ciclo de vida de activos.**(D)** Ejecuta contratos y actuaciones de mejora, incluyendo accesibilidad, eficiencia energética y obras coordinadas con Patrimonio municipal.**(CyA)** Supervisa la prestación mediante certificaciones exigidas, seguimiento de incidencias, simulacros, evaluación de infraestructuras y control de consumos energéticos y de agua, aplicando correcciones y mejoras continuas.	- Contratos manto., limpieza, seguridad - Plan autoprotección y evacuación **Prop: SG A.Eco-Fin, LNL**

Criterio 5- Procesos



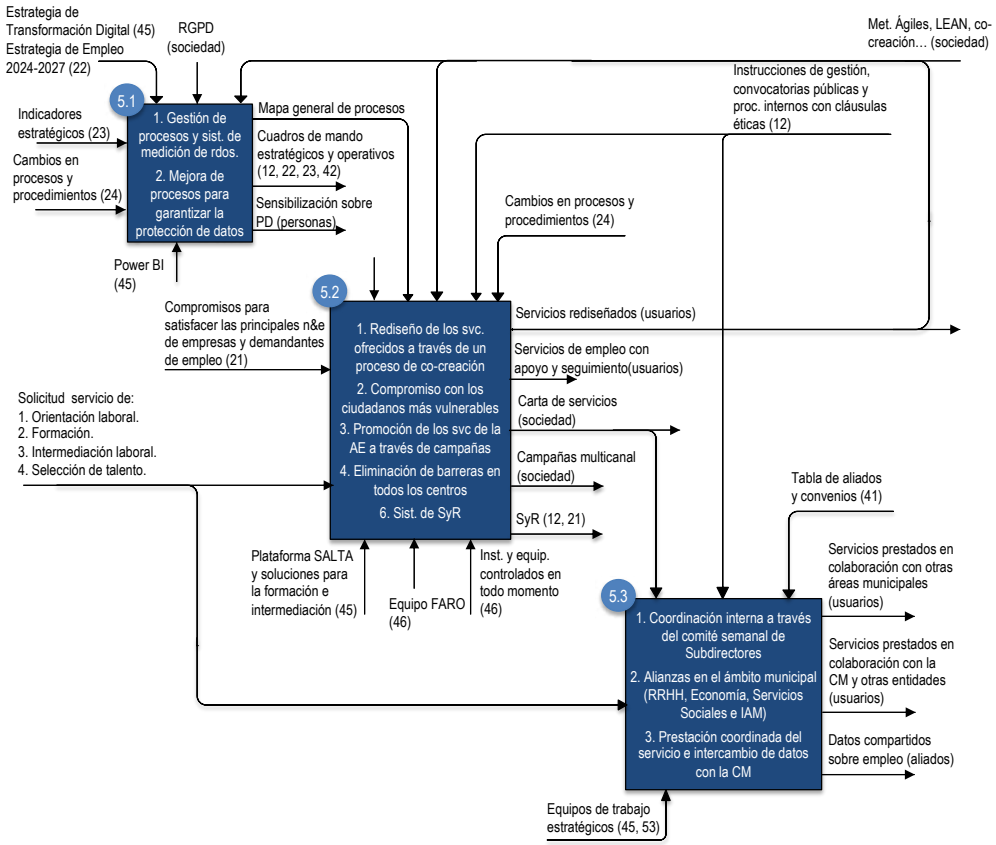
MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

Criterio 5. Procesos

La AE gestiona sus procesos con una orientación decidida a maximizar el valor público, alineando servicios con necesidades reales, especialmente de los colectivos más vulnerables, y con las prioridades estratégicas definidas en la Estrategia de Empleo 2024–2027. A lo largo del tiempo, la AE ha desarrollado una cultura organizativa centrada en la mejora continua, innovación, orientación a resultados y digitalización, que se traduce en un sistema de procesos estructurado, evaluado y en constante evolución.

El modelo de gestión de procesos de la AE se basa en las siguientes premisas:

- Identificación, diseño y mejora de procesos clave, tanto de servicio como de apoyo, aplicando metodologías ágiles y técnicas como el enfoque LEAN, co-creación con GI y diseño centrado en el usuario.
- Digitalización progresiva de los servicios, a través de plataformas como SALTA, automatización de trámites y uso de soluciones innovadoras (IA, realidad virtual, herramientas colaborativas).
- Prestación de servicios adaptados a la diversidad y a las necesidades específicas de personas desempleadas en distintos niveles de empleabilidad, con enfoque personalizado y basado en datos.
- Coordinación de procesos a nivel interno y externo, mediante mecanismos estructurados de colaboración interadministrativa y con alianzas clave (Servicios Sociales, Comunidad de Madrid CM, asociaciones empresariales, tercer sector…).
- Sistema robusto de medición y control, mediante indicadores vinculados a objetivos estratégicos y revisiones periódicas que permiten aprender y actuar
- Compromiso con calidad, igualdad y accesibilidad, integrando estándares éticos, sociales y ambientales en el diseño y ejecución de procesos y servicios.



Este enfoque integrado permite evolucionar de una lógica de programas hacia una lógica de procesos, facilitando agilidad, eficiencia y orientación al impacto en los ciudadanos, en línea con los principios de buen gobierno y excelencia.

51.1 – Gestión de procesos y sistema de medición de resultados	Evidencias
(P) La AE ha desarrollado un mapa de procesos en el que se identifican los procesos clave y de apoyo, sus responsables y relaciones. Los procesos de servicio -orientación, formación e intermediación- tienen como referencia la Cartera Común de Servicios del SEPE, adaptados a las necesidades específicas del mercado. Se han incorporado metodologías "LEAN" para garantizar estructuras ágiles y centradas en el usuario. La planificación incluye además la reorganización de equipos y recursos humanos en la Subdirección General de PAE. **(D)** Los procesos están documentados mediante diagramas de flujo y se despliegan con el apoyo de soluciones digitales, como SALTA, apps móviles o asistentes virtuales, que favorecen la automatización y simplificación. Se realizan pruebas piloto antes de generalizar servicios y se promueve la participación activa de los equipos en la revisión de procesos, incluyendo espacios colaborativos y redes de aprendizaje como "Ciudades por el Empleo" o la OCDE, así como NETPES. **(CyA)** La AE cuenta con un sistema de indicadores que mide eficiencia y eficacia de procesos, integrados en CM y objetivos presupuestarios. Los resultados se revisan por responsables de área y, en algunos casos, mediante auditorías externas. La mejora continua incorpora ajustes para mejorar la calidad del servicio y la alineación con la estrategia. Entre las acciones de mejora recientes destaca la homogeneización de la imagen digital de los servicios y la incorporación de la perspectiva de experiencia de cliente en los pliegos de contratación.	• Mapa de procesos • Diagramas de flujo de procesos clave • Indicadores de rendimiento • Cartas de Servicios • Diseño funcional de los procesos de servicio **Prop SG PAE, SG Form**

51.2 – Mejora de procesos para garantizar la protección de datos	Evidencias
(P) La AE tiene en cuenta la protección de datos como un elemento esencial en el diseño y gestión de procesos. La planificación incorpora el cumplimiento del RGPD, en coordinación con las directrices municipales y las instrucciones de la Delegación de PD del Ayto. La planificación de nuevos procesos incluye el análisis de riesgos asociados al tratamiento de datos, tanto en servicios presenciales como digitales. **(D)** La mejora de procesos en este ámbito se ha concretado en el desarrollo de SALTA, donde la gestión de datos está integrada con protocolos de seguridad y perfiles de acceso. Se han actualizado procedimientos para limitar el tratamiento de datos al mínimo, asegurar confidencialidad y facilitar el ejercicio de los derechos de los usuarios. El diseño de formularios, consentimientos y canales de información ha sido revisado para garantizar la transparencia en el tratamiento de datos. También se ha implantado la aplicación SIGPD para la gestión informática de la protección de datos, incluyendo informes, riesgos, brechas, derechos, consultas y reclamaciones ante la autoridad estatal. **(CyA)** La AE revisa periódicamente los procesos desde la óptica de la seguridad de la información y la PD. Se han implantado mecanismos de seguimiento del cumplimiento del RGPD, y se documentan actuaciones correctoras o preventivas ante incidencias. Se realizan auditorías periódicas sobre las actividades de tratamiento. Además, se han iniciado acciones de sensibilización y formación sobre la PD, incorporando mejoras en función de las revisiones y de las recomendaciones del Delegado de Protección de Datos del Ayuntamiento.	• Implantación plataforma SIGPD • Desarrollo de SALTA • Formación en PD • Informes y actas • Equipos de trabajo LEAN • Auditorías periódicas de AT por OPD. **Prop. S PCAC, JHMS**
52.1 – Rediseño de los servicios ofrecidos a través de un proceso participativo de co-creación (Equipo FARO). Aplicación de metodologías ágiles	Evidencias
(P) La planificación parte de un diagnóstico del mercado laboral y los perfiles de empleabilidad de los ciudadanos, basado en Power BI, fuentes oficiales y participación de GI. Se define un modelo de intervención segmentado por nivel de empleabilidad y colectivo prioritario (jóvenes, mayores, mujeres, discapacidad). **(D)** A través del Equipo FARO, la Agencia ha rediseñado sus servicios mediante técnicas de cocreación (Miro, grupos focales, talleres colaborativos). Se han aplicado metodologías como Lego Serious Play, coaching y gamificación, desarrollando servicios más personalizados, eficientes e inclusivos. **(CyA)** La retroalimentación del proceso de cocreación se incorpora al diseño final. Se contrastan resultados piloto y se ajusta el modelo. Este rediseño ha dado lugar al "Modelo de Intervención" con enfoque innovador.	• Equipo FARO. • Aplicación metodologías ágiles **Prop. SG PAE, MAAH**
52.2 – Compromiso con la ciudadanía más vulnerable: Empleo con seguimiento	Evidencias
(P) Se identifican necesidades específicas mediante segmentación avanzada y análisis de datos (SEPE, Seguridad Social), priorizando colectivos vulnerables. **(D)** Se han desplegado servicios de empleo con seguimiento, y se desarrollan acciones específicas que incluyen perfiles como mujeres, jóvenes, discapacidad y mayores de 45, así como Asociación Cáncer, Ictus. Se automatiza la acogida de usuarios y la inscripción en ofertas institucionales para facilitar el acceso. **(CyA)** Existen indicadores específicos y se monitorizan resultados. La mejora continua se traduce en ajustes en itinerarios y servicios, incorporando aprendizajes y nuevas necesidades. La Carta de Servicios se revisa periódicamente.	• Memoria de actividades AE • Catálogo de servicios: AYRE – CS AE **Prop. SG PAE, MAAH**
52.3 – Promoción de los servicios de la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid a través de campañas	Evidencias
(P) La planificación de campañas de difusión se integra en la estrategia de comunicación y busca asegurar que la información sea accesible, clara y adaptada a cada colectivo. **(D)** Se desarrollan campañas multicanal (radio, boletines, redes sociales, ferias en los distritos) y espacios como Talento y Empresas para conectar servicios con el mercado laboral. La promoción incluye el uso de realidad virtual, IA, y presentaciones en foros como el Smart City World Congress. **(CyA)** Se evalúa el alcance y eficacia de las campañas. La experiencia obtenida se aplica para ajustar los canales, mensajes y formatos a nuevas necesidades. Se añaden como canales de difusión los perfiles de la Agencia para el Empleo en las redes sociales: Facebook, X, Instagram y Tick Tock.	• Presentación RV en Smart City Expo • Campañas • Radio • Aparición en medios **Prop. S PCAC, AZF**

52.4 – Eliminación de barreras en todos los centros	Evidencias
(P) La accesibilidad universal es un eje transversal, incorporado desde el diseño de la estrategia y la segmentación de servicios. Se cuantifican anualmente las obligaciones reconocidas que contribuyen a favorecer la accesibilidad. Se identifican barreras físicas, tecnológicas y procedimentales. **(D)** Se mejoran infraestructuras, accesos y formatos de comunicación. Se desarrollan materiales adaptados (visual, audio), herramientas digitales accesibles, y horarios y metodologías flexibles en escuelas. **(CyA)** Se analiza el impacto de estas medidas en el acceso y uso de los servicios por colectivos específicos. Las mejoras se integran en nuevos contratos y proyectos.	• Plan de Accesibilidad • Estudio accesibilidad PAE **Prop: SG A.Eco-Fin, LNL**
52.5 – Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	Evidencias
(P) Se establece como canal oficial el sistema de sugerencias, reclamaciones y encuestas de satisfacción. Este sistema está planificado como fuente principal de escucha activa. **(D)** La ciudadanía puede acceder al sistema tanto de forma presencial como telemática. Se promueve el uso de encuestas tras cada servicio y a través de canales accesibles. **(CyA)** Se realiza un análisis sistemático de las sugerencias y reclamaciones, que se integran en la mejora de los servicios. Estos datos son compartidos en comisiones internas y permiten ajustes inmediatos en procesos o actividades.	• Sistema SyR Ayto. • Informe anual SyR • Estudios satisfacción **Prop. S PCAC, IFM**
53.1 – Coordinación interna a través del comité semanal de Subdirectores y otros grupos de trabajo	Evidencias
(P) La planificación estratégica de los servicios de la AE parte de una visión integrada de todos los procesos y unidades administrativas. Para ello, se han implicado activamente en reuniones semanales, los responsables de las Subdirecciones Generales y el equipo de apoyo directo al Gerente: Consejería técnica, responsable del Servicio de Planificación y Coordinación administrativa y responsable del Departamento de Comunicación. **(D)** La coordinación interna se estructura a través de mecanismos formales como el comité semanal de Subdirectores y otros como el Equipo FARO, que reúne a responsables de procesos clave y de agencias de proximidad. Estas estructuras facilitan la alineación de actuaciones, el control de despliegue de la estrategia y la resolución ágil de incidencias. **(CyA)** Se utilizan herramientas ágiles como backlogs para planificar, controlar y priorizar acciones, y se han implantado canales colaborativos digitales (TEAMS) que favorecen el trabajo en red entre equipos y la gestión compartida del conocimiento. Estas prácticas han permitido romper silos funcionales y mejorar la eficiencia de la respuesta organizativa.	• Agendas de los subdirectores • Reuniones y acuerdos del grupo FARO **Prop. Ger**
53.2 – Alianzas en el ámbito municipal (RRHH, Economía, Servicios Sociales e IAM)	Evidencias
(P) La planificación de servicios y programas incorpora activamente la colaboración con otras áreas municipales clave, como Servicios Sociales, RRHH, Economía e Informática del Ayto. (IAM). Esta integración se refleja en la Estrategia de Empleo y en iniciativas concretas como “Camino al Empleo”. **(D)** Se han formalizado convenios y protocolos de colaboración que permiten compartir datos, recursos y servicios entre unidades del Ayuntamiento, estableciendo procedimientos sistemáticos de derivación, seguimiento y ajuste de itinerarios. Destaca la colaboración con Servicios Sociales para la atención conjunta de colectivos vulnerables, y con IAM en la integración tecnológica (SALTA, Fundaula, etc.). **(CyA)** Se realiza un seguimiento formalizado de los acuerdos estableciendo en los convenios de comisiones de evaluación y sistemas de control de objetivos compartidos, asi como interlocuciones directas y contactos entre los participantes en el convenio (gestores de la AE y entidad firmante) . El aprendizaje conjunto con otras áreas se traslada a mejoras en el diseño y despliegue de los servicios, y se valida a través de grupos focales con usuarios y sesiones de mejora interna.	• Establecimiento de comisiones de seguimiento en convenios • Listado de convenios **Prop. Ger**
53.3 – Prestación coordinada del servicio e intercambio de datos con la Comunidad de Madrid	Evidencias
(P) La AE colabora estrechamente con la DG de Empleo de la Comunidad de Madrid en el marco de la Estrategia de Empleo, integrando su visión y aportaciones en el diseño del modelo de intervención y en la prestación de servicios. **(D)** Se ha establecido un flujo regular y estructurado de datos sobre empleo y desempleo, contratos y afiliaciones, facilitado por la Comunidad y la DG de Estadística del Ayuntamiento. Además, se han desarrollado plataformas interconectadas como SALTA y se comparten iniciativas con otras entidades (p. ej. Fundación Accenture, asociaciones empresariales, etc.). **(CyA)** El impacto de la coordinación interadministrativa se mide mediante indicadores compartidos y revisión de objetivos. Los resultados alimentan la toma de decisiones y permiten introducir mejoras continuas en la colaboración y prestación del servicio.	• Convenios CM: Interadministrativo y de Orientación. • Interconexión SALTA • Seguimiento indicadores objetivos **Prop. SG PAE, MAAH**

C-RESULTADOS



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

Criterio 6- Resultados orientados al ciudadano



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

3. Resultados

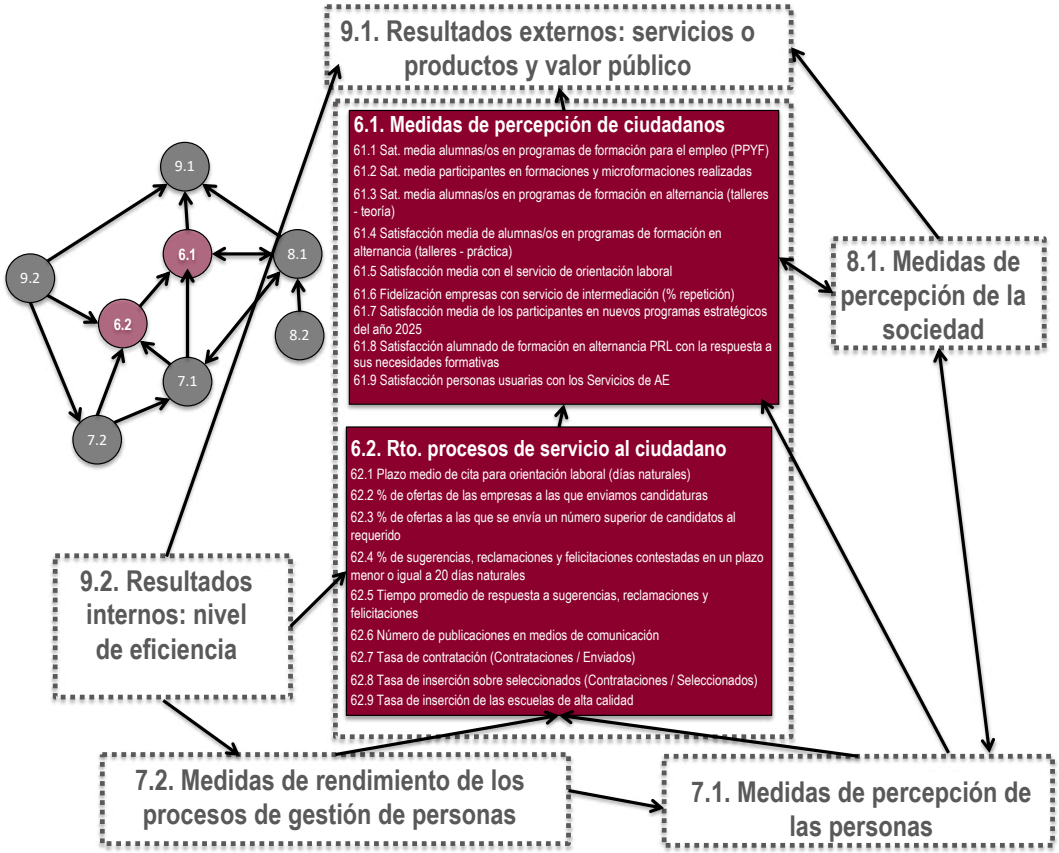
Criterio 6. Resultados orientados a los ciudadanos

La AE evalúa sistemáticamente los resultados alcanzados en relación con la satisfacción de sus dos grupos principales de clientes: las personas en búsqueda activa de empleo y las empresas colaboradoras. Esta evaluación integra mediciones de percepción directa e indicadores objetivos de rendimiento en los servicios de orientación, formación e intermediación laboral.

Las mediciones de percepción se obtienen a través de encuestas de satisfacción aplicadas tras la prestación de los servicios tanto en las Agencias de Proximidad, Escuelas de Formación y resto de servicios de la AE , así como mediante el análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.

Los indicadores de rendimiento incluyen demoras en los tiempos de atención y cita previa, datos de inserción laboral, niveles de participación en acciones formativas y porcentaje de cobertura de vacantes. El seguimiento se realiza a través de los propios servicios de la AE y del CM, con objetivos anuales definidos en el marco del Plan de Actuación, memoria de objetivos presupuestarios, carta de servicios e indicadores de la Estrategia de Empleo 2024-2027.

La Carta de Servicios recoge los compromisos de calidad adquiridos con la ciudadanía, cuyo grado de cumplimiento se evalúa periódicamente y orienta los planes de mejora. La información recopilada permite adaptar la oferta de servicios a las necesidades del mercado de trabajo y priorizar la atención a colectivos en situación de mayor vulnerabilidad: jóvenes sin cualificación, personas en desempleo de larga duración, mayores de 45 años, personas con discapacidad y mujeres.



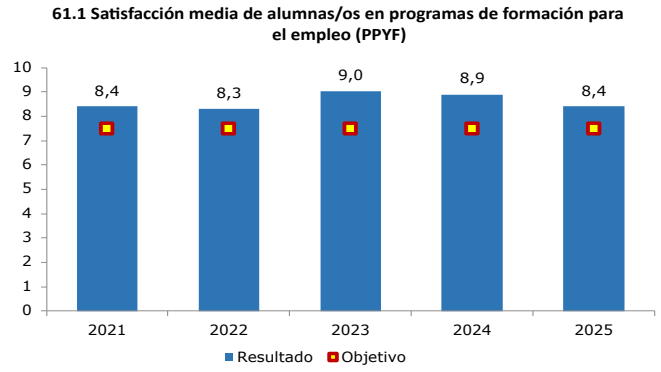
Relevancia de los indicadores: Los indicadores incluyen los resultados clave del servicio: inserción laboral, mejora de la empleabilidad, cobertura de colectivos prioritarios, calidad de la atención y satisfacción de usuarios y empresas.

Integridad de los resultados: La fiabilidad de los datos se garantiza mediante sistemas corporativos de gestión, aplicaciones de seguimiento de itinerarios y plataformas de gestión formativa, así como mediante procedimientos normalizados de validación y auditoría interna. Las encuestas de satisfacción cuentan con metodología definida y criterios estadísticos que aseguran la consistencia de la información.

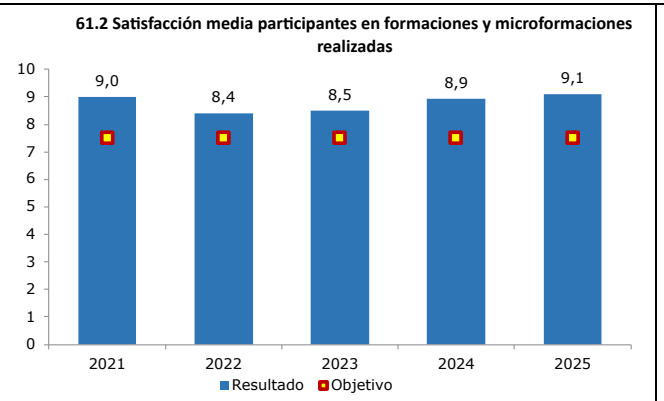
Objetivos: Se establecen metas anuales y plurianuales para los principales indicadores (tasas de inserción, finalización formativa, tiempos de atención, satisfacción, cobertura de colectivos vulnerables). Estos objetivos se integran en los planes operativos y en el CM permitiendo el seguimiento periódico y la adopción de medidas correctoras.

Segmentación de resultados: Los resultados se segmentan por programa, colectivo (jóvenes, mayores de 45 años, mujeres, personas con discapacidad, desempleados de larga duración, etc.), nivel formativo y sector profesional, permitiendo análisis diferenciados y actuaciones específicas.

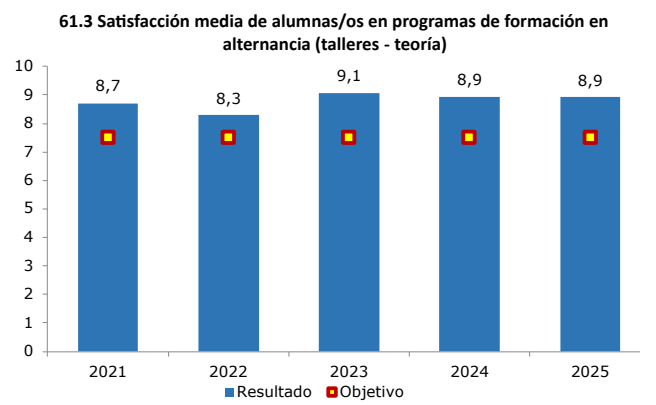
6.1 Mediciones de percepción



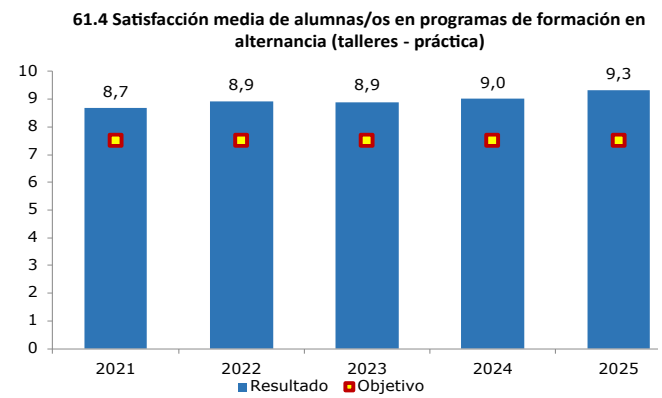
Tendencia estable. Se cumple el objetivo.



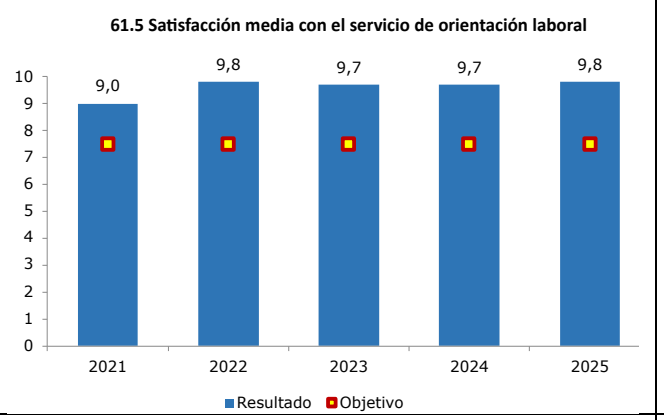
Tendencia positiva y creciente. Se cumple el objetivo.



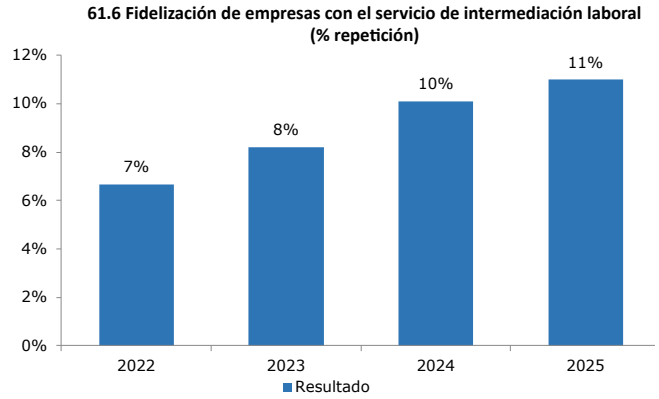
Tendencia estable. Se cumple el objetivo.



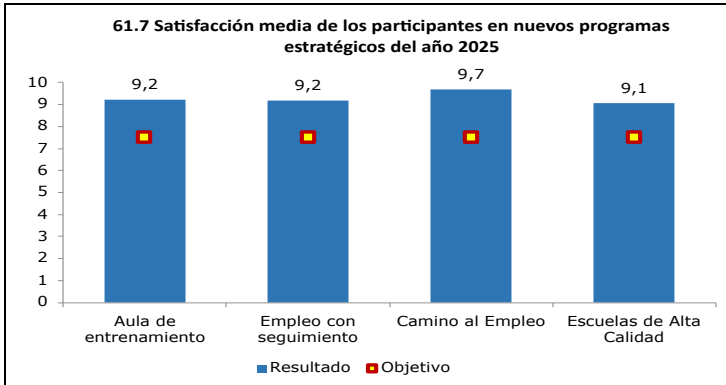
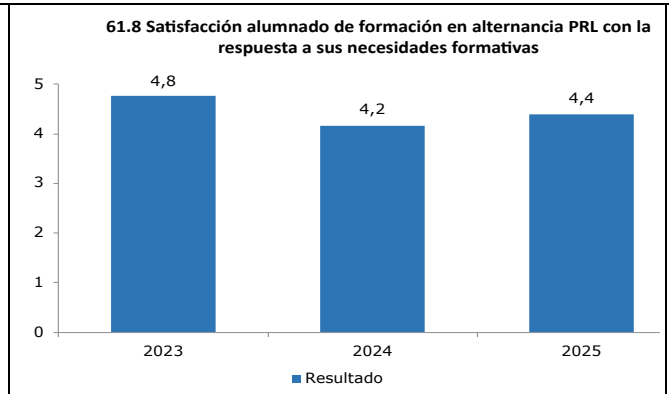
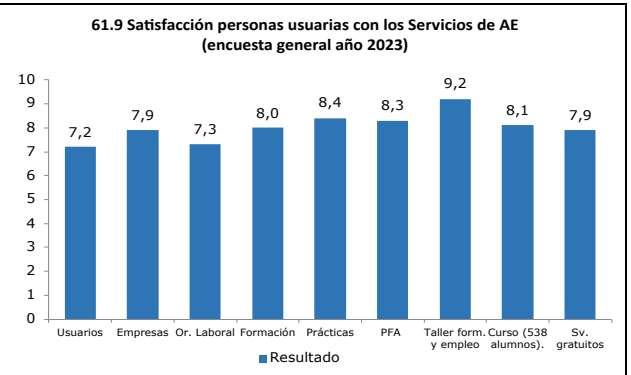
Tendencia positiva y creciente. Se cumple el objetivo.



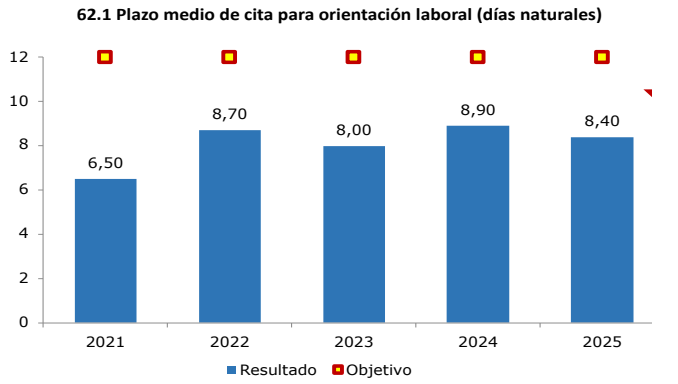
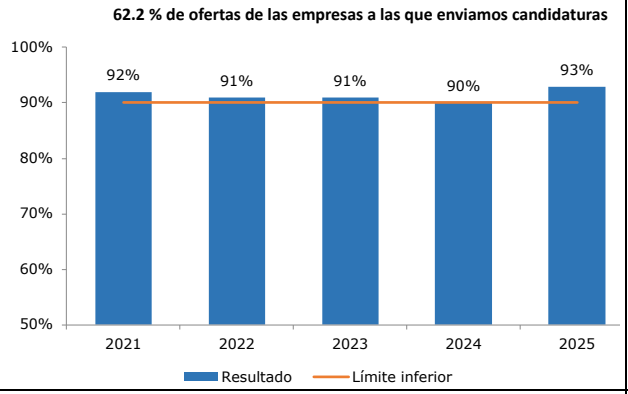
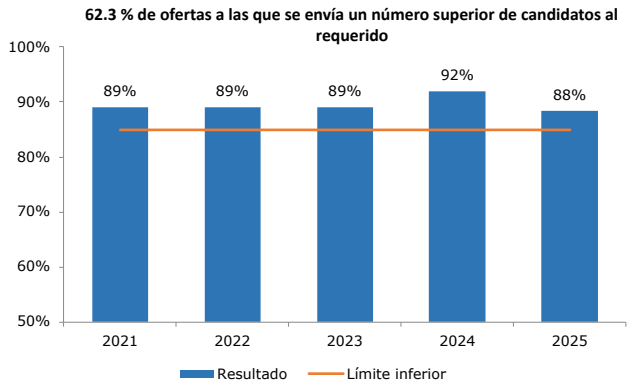
Las pequeñas variaciones interanuales responden a la variabilidad habitual de las encuestas de satisfacción y no alteran la tendencia estructural positiva del indicador.

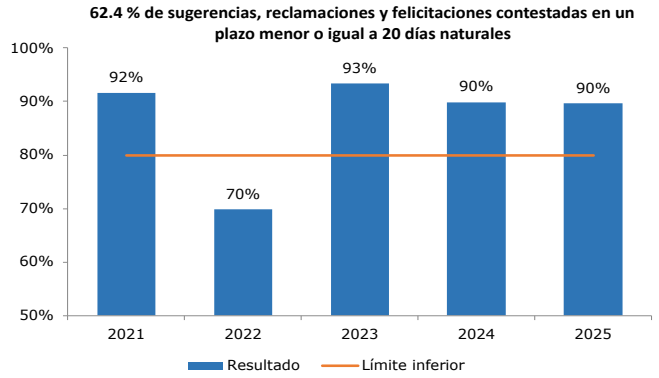


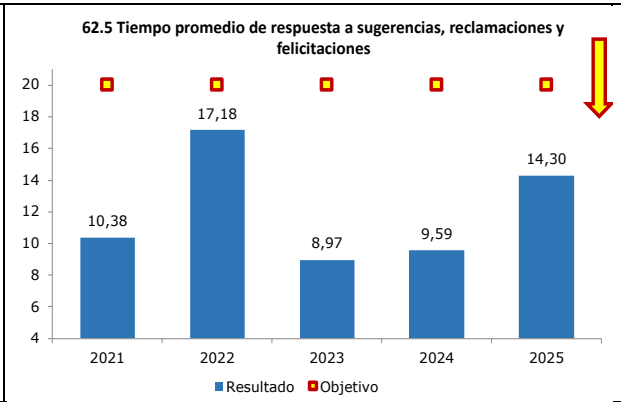
El indicador presenta una tendencia creciente sostenida, lo que evidencia un incremento en la repetición de empresas que utilizan el servicio de intermediación laboral de la Agencia. Este crecimiento se vincula principalmente al desarrollo del modelo de relación empresarial del área de Talento y Empresas, la mejora de los procesos de preselección y adecuación de candidaturas y el incremento de la confianza empresarial en el servicio público de intermediación. La evolución refleja una mayor consolidación de relaciones estables con el tejido empresarial.

		
Como consecuencia de la implantación de la Estrategia 2024-2027, se han puesto en marcha nuevos programas que han supuesto un importante esfuerzo organizativo y que, pese a ello, han alcanzado niveles de satisfacción muy positivos, superando en todos los casos las puntuaciones de 9 sobre 10.	Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de programas. El indicador mantiene un nivel de satisfacción elevado y estable a lo largo del periodo analizado, con valoraciones entre 4,2 y 4,8 sobre 5, lo que evidencia una buena percepción por parte del alumnado y una continuidad en la calidad del servicio.	Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción entre las personas usuarias y empresas, destacando especialmente la valoración positiva de los programas formativos y de prácticas. Con puntuaciones que oscilan entre 7,2 y 9,2, se confirma la confianza y el impacto favorable de los servicios ofrecidos por la AE.

6.2 Mediciones de rendimiento

		
El plazo medio de cita se mantiene muy por debajo del umbral máximo establecido en la Carta de Servicios (12 días). Las variaciones observadas responden principalmente a fluctuaciones en la demanda de atención, reorganización de agendas en determinados periodos e incorporación de nuevos programas de orientación. En cualquier caso, el indicador refleja una adecuada capacidad de respuesta del servicio.	El indicador se mantiene de forma estable por encima del objetivo establecido, lo que demuestra la capacidad operativa del servicio de intermediación para responder a las solicitudes empresariales. La ligera mejora en 2025 se relaciona con la consolidación de los procesos de gestión de ofertas, el incremento del volumen de candidatos disponibles y la mejora de los sistemas de preselección.	El indicador mantiene valores superiores al objetivo durante todo el periodo. La ligera disminución registrada en 2025 se explica por una mayor precisión en la preselección de candidaturas (ajustando mejor el número de candidatos enviados a las necesidades reales de las empresas) y optimización de los procesos de *matching*. Por tanto, la variación no implica pérdida de eficacia, sino una mayor adecuación entre oferta y candidatura.

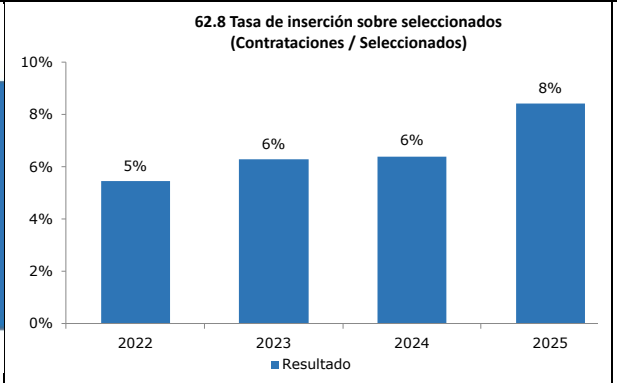


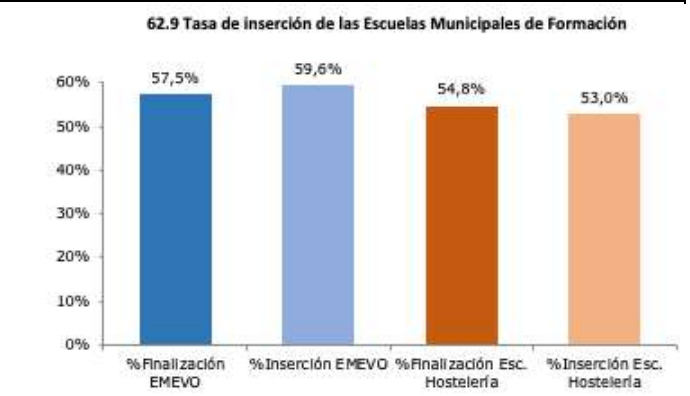




Indicador clave incluido en la CS. Tendencia estable y por debajo de la meta. La información obtenida se utiliza para identificar áreas de mejora y para resolver las incidencias reportadas.	El indicador cumple el objetivo con amplio margen, existiendo un ligero repunte en el ejercicio 2025 relacionado, con una incidencia en los avisos informáticos de la puesta a disposición de las SYR.	Tendencia positiva y creciente, con un aumento muy notable en las publicaciones en medios, estando previsto que se mantenga la tendencia para ejercicios futuros







Se observa un incremento significativo de la tasa de contratación, especialmente en el último ejercicio. Este resultado está asociado a mejora de los procesos de *matching*, mayor ajuste entre perfiles y necesidades empresariales e incremento de la colaboración directa con empresas. Este indicador confirma una mejora en la eficiencia del proceso de intermediación.	La serie presenta una tendencia creciente sostenida, reflejando una mejora progresiva en la eficacia del proceso de selección. La evolución positiva se relaciona con la mejora de la preparación de los candidatos la introducción de metodologías de orientación más intensiva y el fortalecimiento de las relaciones con empresas colaboradoras.	Con la nueva Estrategia 2024-2027, se han puesto en marcha Escuelas de Formación Especializadas, cuyos índices de finalización de formación e inserción laboral de alumnos, muestran resultados muy destacables de acuerdo con el informe de seguimiento de primer año de estrategia, a pesar de encontrarse aún en una fase inicial de desarrollo.

Criterio 7- Resultados en las personas



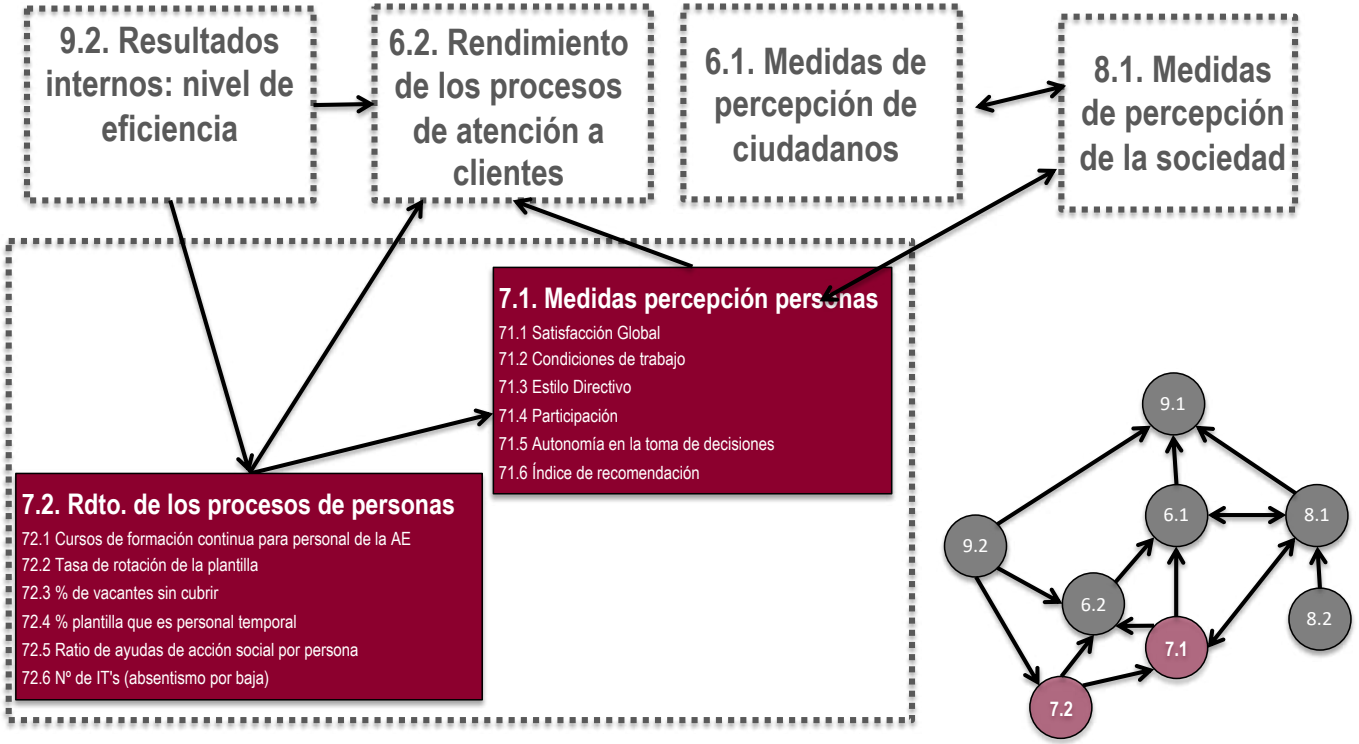
MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

Criterio 7. Resultados en las personas

La AE evalúa de manera sistemática los resultados alcanzados en relación con la satisfacción, motivación y desarrollo profesional de su plantilla, integrada por personal técnico de orientación laboral e inserción profesional, personal de gestión y equipos directivos. La evaluación combina mediciones de percepción del personal e indicadores objetivos de los procesos de gestión de personas.

La percepción del personal se obtiene mediante la encuesta de clima laboral realizada en el marco de las políticas de recursos humanos del Ayuntamiento de Madrid (años 2012, 2015, 2022 y 2024), que analiza dimensiones como el liderazgo, la comunicación interna, las condiciones de trabajo, el desarrollo profesional y la conciliación.

Los indicadores de rendimiento monitorizan aspectos clave como las horas de formación por empleado/a —con especial atención a competencias de orientación profesional y atención a colectivos vulnerables—, los índices de absentismo y la siniestralidad laboral. Se presta especial atención a la igualdad de género mediante el seguimiento de los indicadores vinculados al Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid.



La información obtenida permite identificar áreas de mejora en formación, desarrollo profesional y condiciones de trabajo, y desarrollar actuaciones orientadas a incrementar el bienestar y el compromiso de la plantilla. La eficacia de dichas actuaciones se refleja en los índices de absentismo, la participación en actividades de mejora y los resultados de las encuestas de satisfacción del personal.

Relevancia de los indicadores: Los indicadores cubren los ámbitos clave de la gestión de personas: clima laboral, liderazgo, desarrollo profesional, formación, estabilidad, absentismo y participación en proyectos de mejora, alineados con los objetivos estratégicos y operativos.

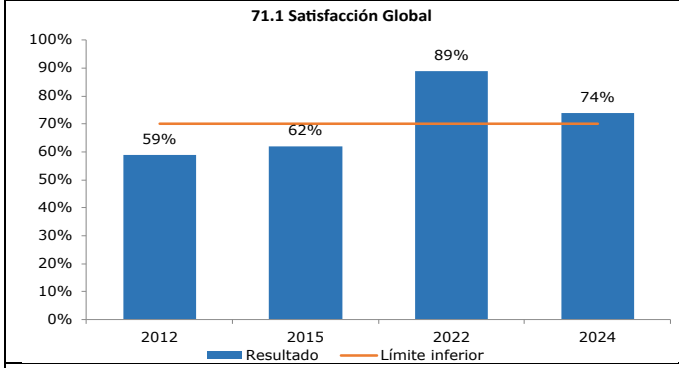
Integridad de los resultados: La información procede de sistemas corporativos de recursos humanos, registros formativos y encuestas de clima con metodología estructurada. Los datos son validados y consolidados en los sistemas de seguimiento organizativo.

Objetivos: Se establecen previsiones en materia de formación, participación, reducción de absentismo, mejora del clima laboral y desarrollo de competencias, incorporados en la planificación anual y revisados periódicamente

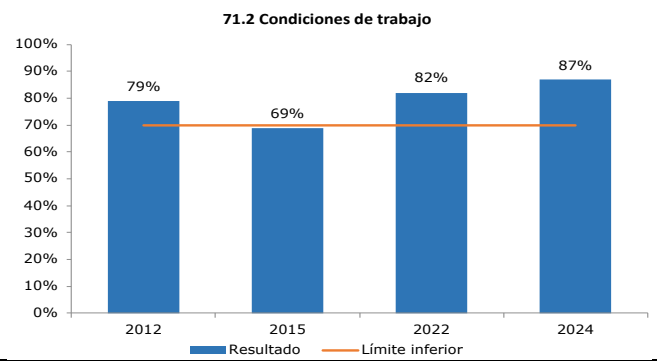
Segmentación de resultados: Los resultados se segmentan por unidades, categorías profesionales, antigüedad, género y modalidad de vinculación, permitiendo identificar áreas específicas de mejora.

Relaciones causa-efecto: El análisis permite vincular políticas de formación, liderazgo o reorganización interna con la evolución del clima laboral, el compromiso y el desempeño organizativo.

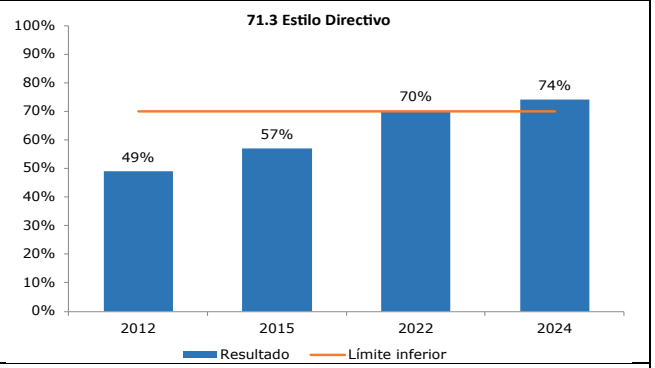
7.1 Mediciones de percepción



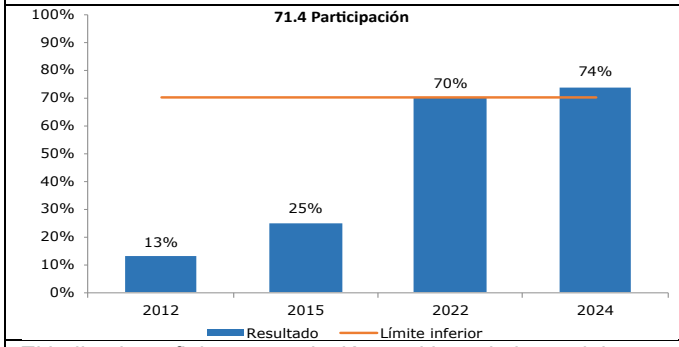
Tendencia descendente en la encuesta del año 2024 debido al impacto de los procesos de consolidación del personal , si bien el resultado se encuentra todavía por encima del límite inferior.



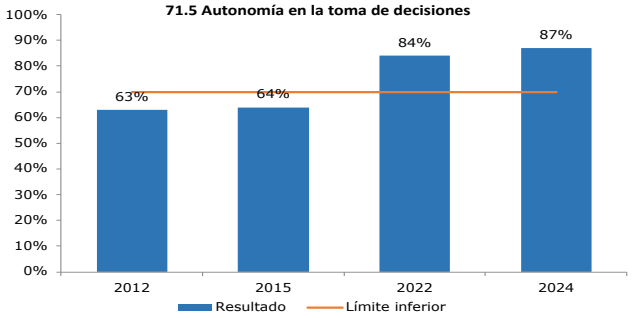
Se han implantado diversas acciones de mejora de las condiciones de trabajo, como actuaciones de prevención (formación, sensibilización y concienciación) y se ha desarrollado el programa de bienestar para el personal de la agencia, entre otras.



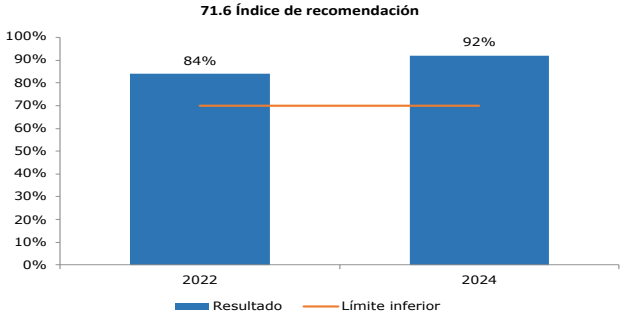
En el año 2024 se inició el desarrollo del diseño y la implantación de la Estrategia de Empleo 2024-2027, con un nuevo estilo directivo basado en la participación del personal de la AE.



El indicador refleja una evolución positiva a lo largo del periodo analizado, alcanzando en 2024 un valor del 74%, muy superior a los registros iniciales. Este incremento indica una mayor implicación del personal en los procesos organizativos.

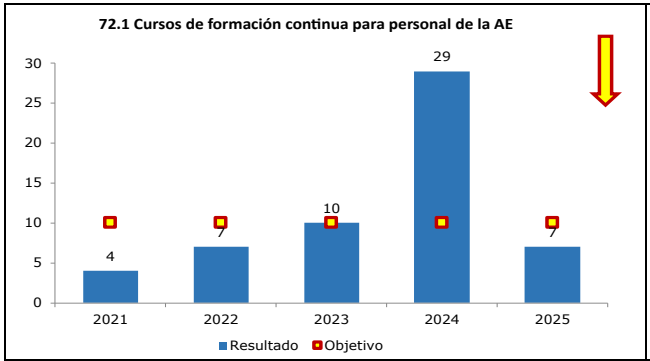


Los resultados muestran una progresión constante, situándose en 2024 en un 87%, por encima del mínimo establecido. Este comportamiento conlleva que el personal percibe un incremento significativo en su capacidad para gestionar sus tareas con independencia y criterio propio.

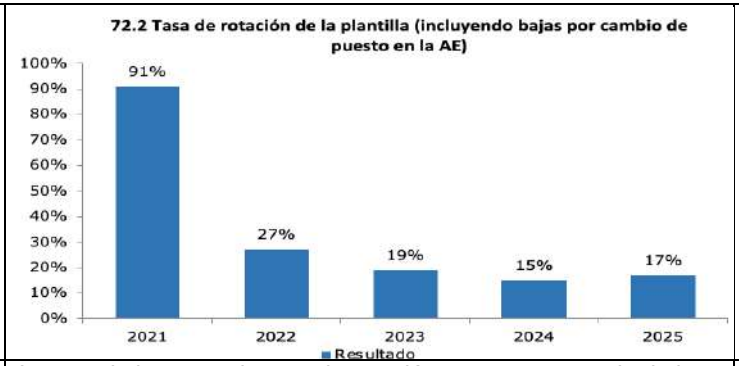


El indicador presenta valores muy elevados y en ascenso, alcanzando el 92% en 2024. Este resultado evidencia un alto grado de satisfacción general y una percepción favorable de la organización.

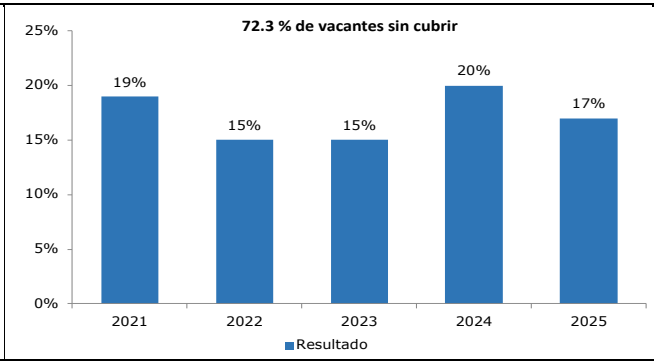
7.2 Mediciones de rendimiento



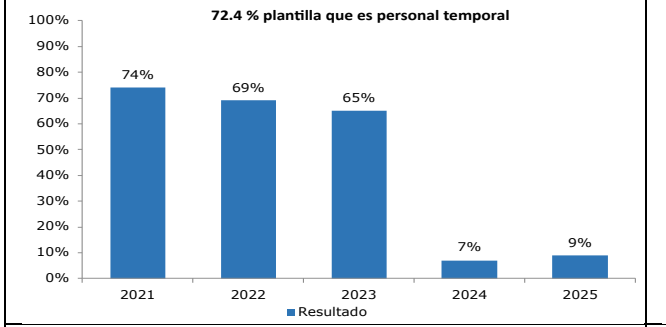
No han podido ser ejecutados tres cursos, porque el cambio de adjudicatario del contrato de mantenimiento y servicio del soporte SAP, ha implicado la anulación de las acciones formativas programadas en esta materia, que han sido incorporados al programa de formación 2026, sumándose de este modo a los programados inicialmente para el presente ejercicio.



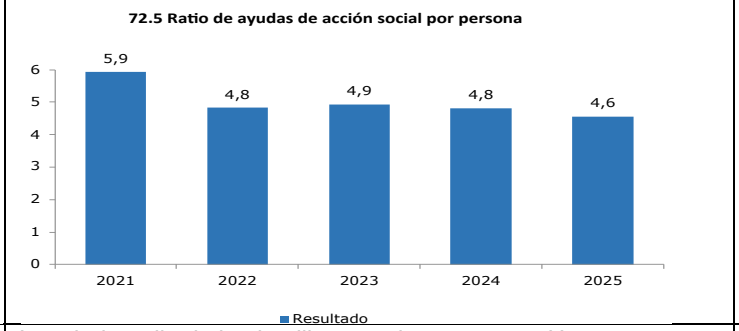
Los movimientos en la tasa de rotación son consecuencia de los ajustes posteriores a la estabilización de la plantilla y posibilidad de optar a otros puestos dentro del Ayto. de Madrid. La tasa de rotación se ha estabilizado en el entorno del 15-20%.



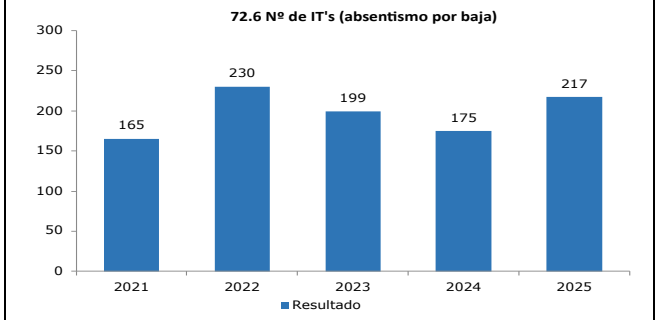
El indicador experimenta variaciones como consecuencia de los ajustes posteriores a la estabilización de la plantilla y posibilidad de optar a otros puestos dentro del Ayto de Madrid



El pequeño repunte de 2025 es consecuencia de la llegada de personal interino para cubrir vacantes producidas por la mayor rotación de plantilla.



La edad media de la plantilla es cada vez mayor. Una gran parte de las ayudas dependen del tamaño de la unidad familiar y de la presencia de menores a cargo, que va disminuyendo.



El repunte de IT en 2025 es consecuencia del progresivo aumento de la edad media de la plantilla, con mayor probabilidad de tener IT.

Criterio 8- Resultados en Responsabilidad Social



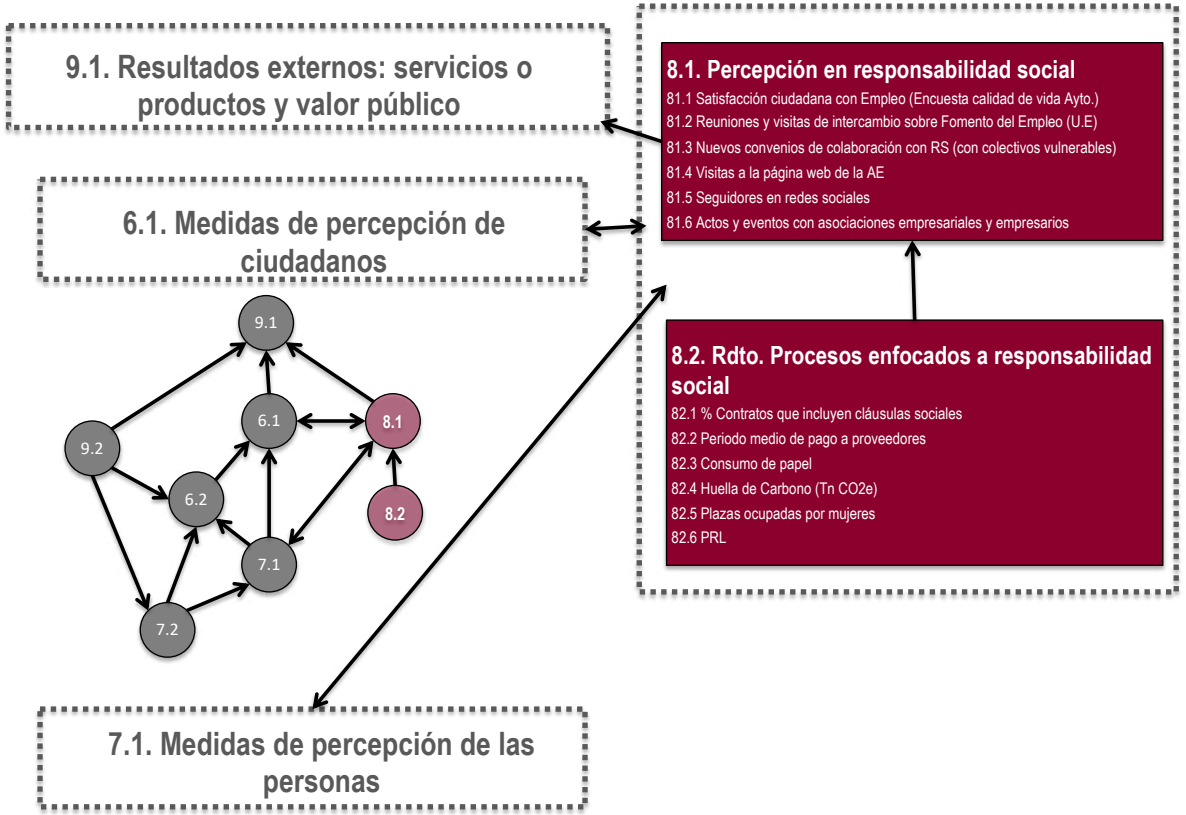
MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

Criterio 8. Resultados en responsabilidad social

La AE evalúa el impacto social de su actividad mediante un sistema de medición que integra la percepción social y los indicadores objetivos de responsabilidad social, igualdad y sostenibilidad. Como organismo público con una misión de marcado carácter social, la Agencia tiene un compromiso directo con la mejora de la empleabilidad de la ciudadanía madrileña y la reducción de las desigualdades en el acceso al mercado de trabajo.

La percepción social se analiza a través de encuestas de opinión ciudadana, seguimiento de medios de comunicación y redes sociales, y participación en foros y redes vinculados a las PAE. Los indicadores de rendimiento en responsabilidad social incluyen el número de personas en riesgo de exclusión atendidas e insertadas, la colaboración con entidades del tercer sector, la acogida de personas en búsqueda activa de empleo en programas con prácticas laborales y no laborales y la participación en proyectos de innovación en empleo.

La transparencia y el buen gobierno se evalúan mediante la publicación de información en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid y la disponibilidad de datos en formatos abiertos. La coordinación con los Servicios Sociales municipales y los Centros de Atención a la Mujer refuerza la dimensión social de la Agencia y su contribución a la cohesión territorial.



La contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 —en especial al ODS 8 (Trabajo decente), al ODS 10 (Reducción de desigualdades) y al ODS 5 (Igualdad de género)— se evalúa mediante indicadores específicos que reflejan la integración de la responsabilidad social en la estrategia de la Agencia y su compromiso con un desarrollo social más equitativo e inclusivo en el municipio de Madrid.

Relevancia de los indicadores: Los indicadores abarcan inserción de colectivos vulnerables, igualdad de oportunidades, colaboración con entidades sociales y empresariales, sostenibilidad ambiental y transparencia institucional.

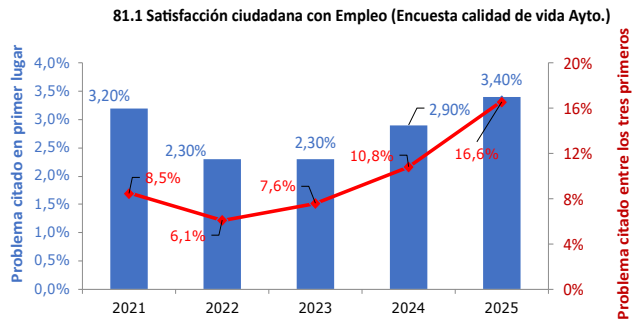
Integridad de los resultados: Los datos proceden de registros internos, memorias justificativas de programas, sistemas de seguimiento de fondos públicos y fuentes externas oficiales cuando corresponde, garantizando trazabilidad y fiabilidad.

Objetivos: Se establecen metas vinculadas a la inclusión social, igualdad de género, accesibilidad universal, sostenibilidad y contribución a estrategias municipales y supramunicipales.

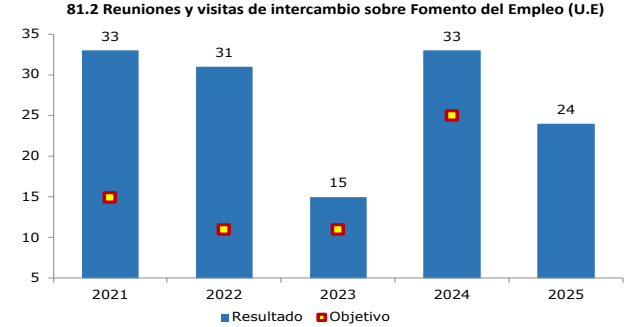
Segmentación de resultados: Se analizan resultados por colectivos prioritarios, territorio y tipología de intervención, permitiendo valorar el impacto diferencial de las actuaciones.

Relaciones causa-efecto: Se analizan las relaciones entre diseño de programas específicos, alianzas estratégicas y resultados de inclusión e inserción laboral, identificando el impacto social generado.

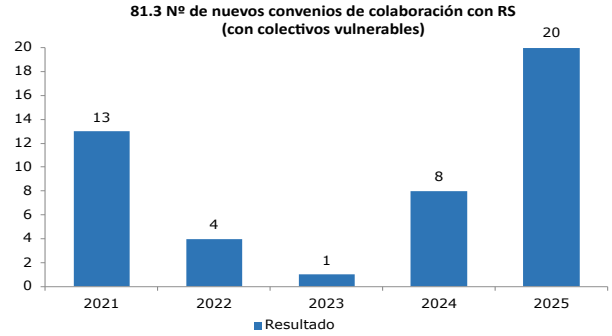
8.1 Mediciones de percepción



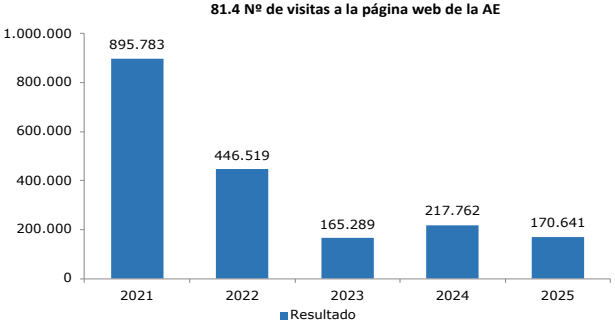
Este indicador es muy relevante. Aunque para muchos no sea el problema número uno, ha pasado a formar parte de las preocupaciones fundamentales de una parte mucho mayor de la población (casi se ha triplicado en 3 años) por lo que la AE va a reforzar su visibilidad en la sociedad de Madrid como agente facilitador de empleo.



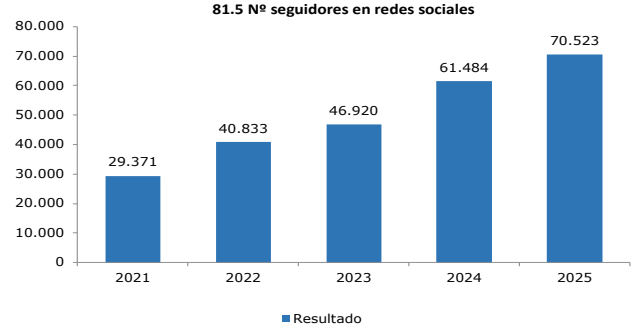
El número de reuniones y visitas de intercambio presenta variaciones asociadas a la dinámica propia de los programas europeos, la disponibilidad de proyectos y redes de cooperación. Debe señalarse que en 2025 el indicador se redefine, pasando a medirse específicamente como visitas de intercambio en el marco de programas europeos.



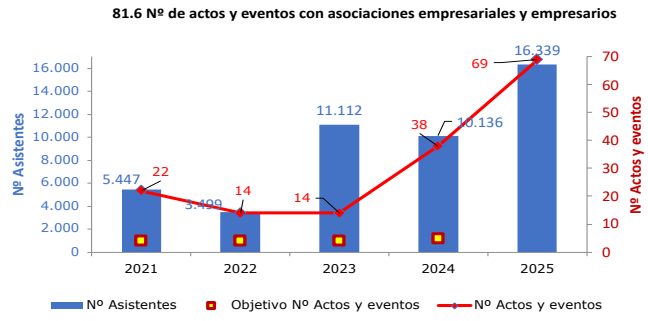
No tenemos objetivo para este indicador, si bien es importante controlar y hacer seguimiento de los convenios que se firman con otras instituciones. Se experimenta un incremento importante en el número de convenios suscritos a partir del 2024 como consecuencia de la implantación de la nueva Estrategia 2024-2027.



En número de visitas a la página web se mantiene estable a lo largo de los años, si bien en el año 2021 el número de visitas es mucho mayor debido a que como consecuencia de la COVID-19 se puso en marcha un programa de formación en competencias digitales On line, además de revisar la puesta en marcha de SALTA

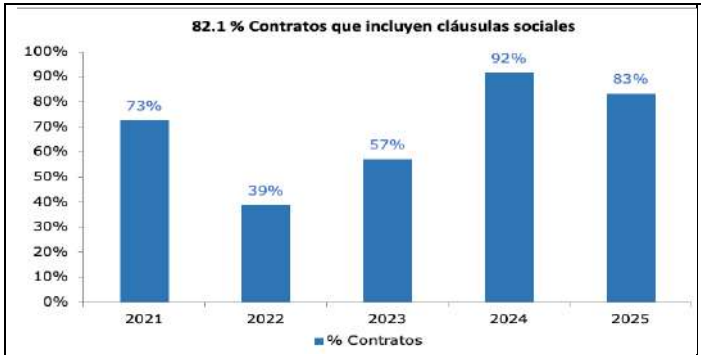


Tendencia positiva y creciente con un incremento progresivo muy destacable de los seguidores en redes sociales.

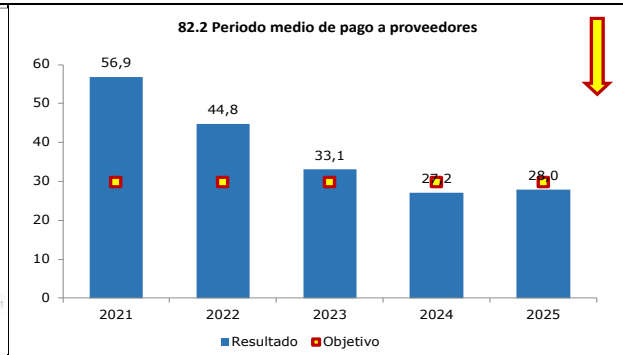


El fuerte incremento del indicador en los últimos ejercicios se debe al refuerzo de la estrategia de colaboración con el tejido empresarial, la organización de jornadas sectoriales y encuentros con empresas y el impulso del modelo de intermediación proactiva. Este aumento responde a una estrategia deliberada de fortalecimiento de la relación con empresas.

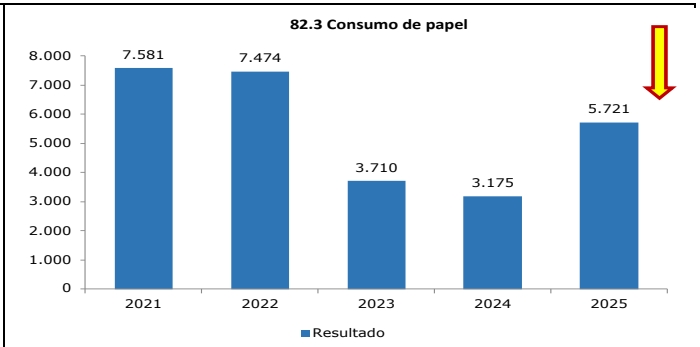
8.2 Mediciones de rendimiento



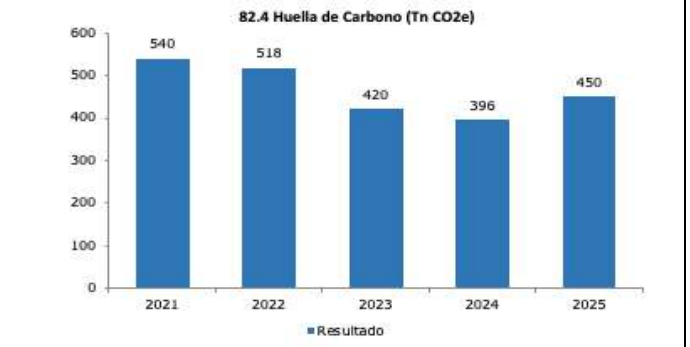
Tendencia positiva con un pequeño descenso en 2025 que en términos absolutos equivale a un contrato menos que en 2024



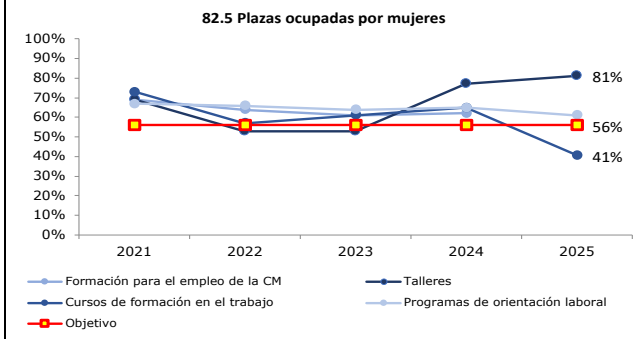
Se cumple el objetivo legal con una tendencia de mejora constante, llegando a cumplirse el objetivo de estar por debajo de los 30d en el periodo de pago.



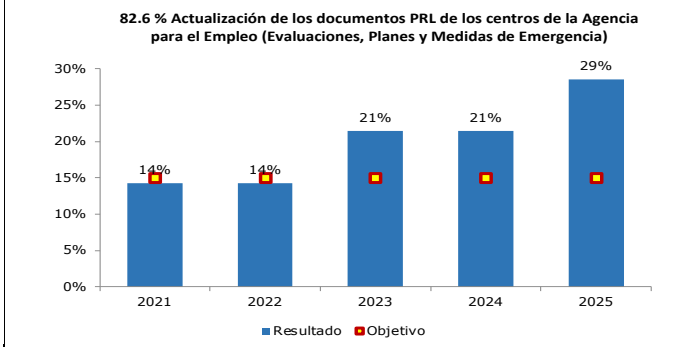
Hay un descenso muy pronunciado en el consumo en el ejercicio 2023 que se estabiliza en los años siguientes, ya que el dato de 2025 se ha hecho acopio de papel también para 2026 para no realizar expediente de contratación.



Para el cálculo de la huella de carbono se ha tenido en cuenta el consumo de electricidad y combustible (gas) en los edificios de la AEM, utilizando el correspondiente factor de emisión. Ello explica el REPUNTE 2025, ya que ha habido mayor consumo en algunos de los edificios, por su mayor actividad, por ejemplo Escuela Municipal de Empleo verde y Oficios, Centro de Talento y Empresas, Centro de Desarrollo Empresarial y Sede Central.



Se supera la meta de % plazas ocupadas por mujeres (56%) en la mayor parte de las líneas de actividad de la AE. Las mujeres tienen mayores dificultades de inserción laboral, por lo que desde la AE se realizan actuaciones enfocadas a este colectivo prioritario



La AE dispone de 14 centros adscritos. En el año 2021 se inició un proceso de actualización de los documentos PRL de todos ellos con un objetivo de 2 al año (o un 15% cada año). Ese proceso se ha completado al 100% en 2025, en vez de en 2027 que era lo previsto.

Criterio 9- Resultados Clave del Rendimiento



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

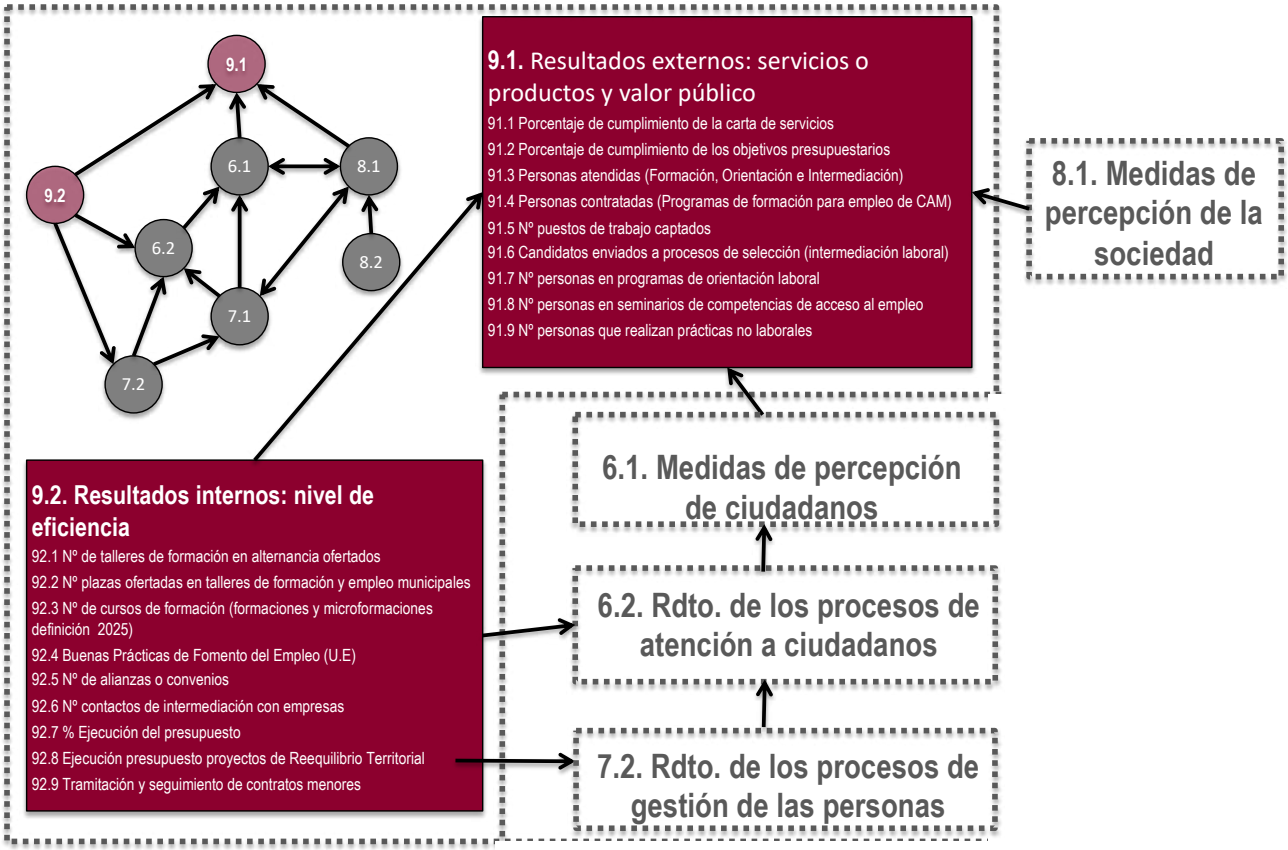
Criterio 9. Resultados clave del rendimiento

La AE evalúa sus resultados clave del rendimiento considerando la eficacia en el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico y los Planes de Actuación anuales, y la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. El análisis integra indicadores externos de impacto en el empleo y la empleabilidad, e indicadores internos de gestión organizativa.

Los resultados externos recogen el cumplimiento de los objetivos estratégicos en orientación, formación, intermediación y emprendimiento. Los indicadores de impacto más relevantes incluyen el número de personas en búsqueda activa de empleo, la tasa de inserción laboral de los itinerarios de orientación e inserción y el volumen de contratos intermediados. Su evolución refleja la capacidad de la organización para generar valor público de manera sostenida.

La eficiencia interna se evalúa mediante indicadores presupuestarios como el nivel de ejecución del presupuesto, el coste de los servicios y la gestión eficiente de las subvenciones del SEPE y de los Fondos Europeos. Los indicadores de gestión interna evidencian avances en digitalización, administración electrónica y mejora de procesos.

Las certificaciones y reconocimientos externos avalan la solidez del sistema de gestión, mientras que el benchmarking con otros servicios públicos de empleo —tanto estatales como europeos— permite contextualizar los resultados, identificar brechas e incorporar aprendizajes. En su conjunto, los indicadores clave demuestran la capacidad de la Agencia para cumplir su misión de servicio público de empleo de manera eficaz, eficiente y sostenible.



Relevancia de los indicadores: Los indicadores reflejan el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos, el impacto en la empleabilidad, la calidad del servicio, la ejecución presupuestaria y la optimización de recursos.

Integridad de los resultados: La información procede de sistemas contables municipales, aplicaciones de gestión de programas y cuadros de mando integrados, garantizando consistencia y coherencia de los datos.

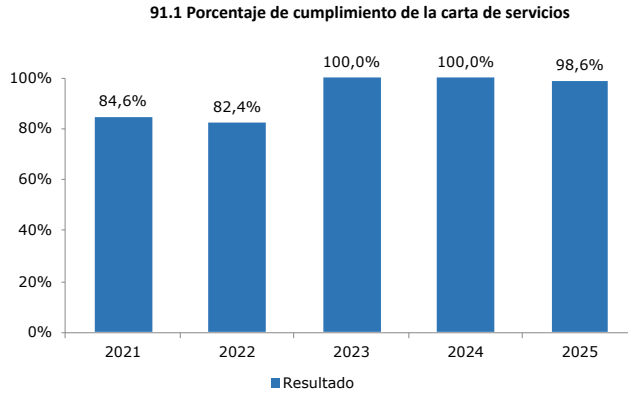
Objetivos: Se fijan objetivos estratégicos y operativos alineados con los planes municipales y los compromisos presupuestarios, con seguimiento periódico por la dirección.

Segmentación de resultados: Los resultados se segmentan por líneas estratégicas, programas, fuentes de financiación y unidades organizativas.

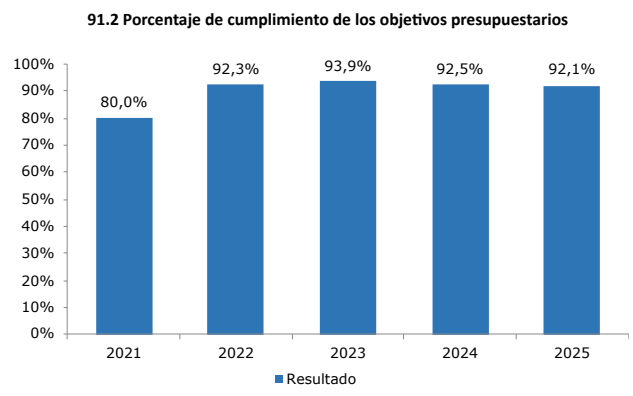
Comparaciones: Se realizan comparaciones, cuando es posible, con indicadores de referencia del sector público de empleo.

Relaciones causa-efecto: El análisis global permite vincular estrategia, recursos, procesos y resultados finales, facilitando la toma de decisiones basada en evidencias y la priorización de actuaciones de mejora.

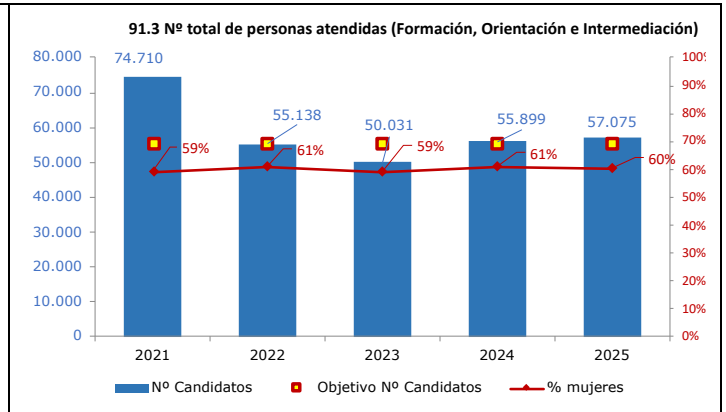
9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público



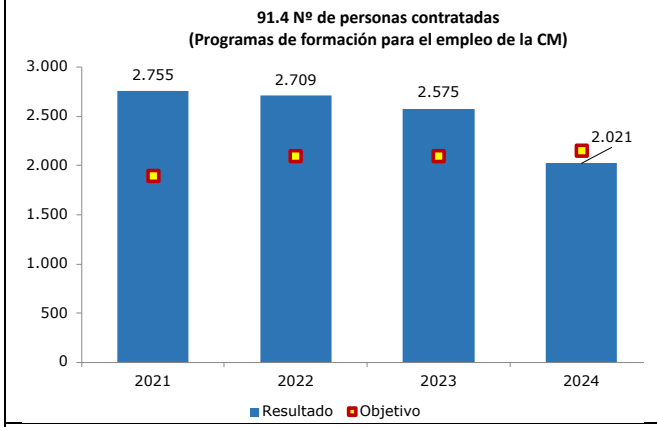
Desde 2023 se cumplen el 100% de los objetivos establecidos en la CS hasta en 2025 donde se pasa a un 98,58% debido a que uno de los compromisos relativo al plazo de respuesta de las SYR no se cumplió al 100% por un problema informático del sistema de gestión (SYRCI) que no envió los correos de puesta a disposición de los expedientes durante dos meses.



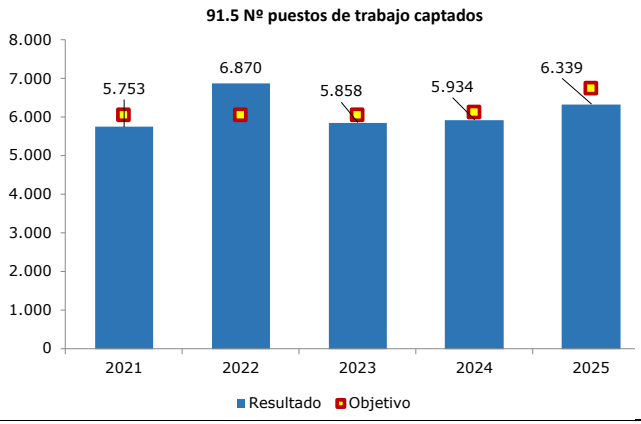
Existe una tendencia positiva y estable que corrobora el esfuerzo por el desarrollo de un servicio de calidad



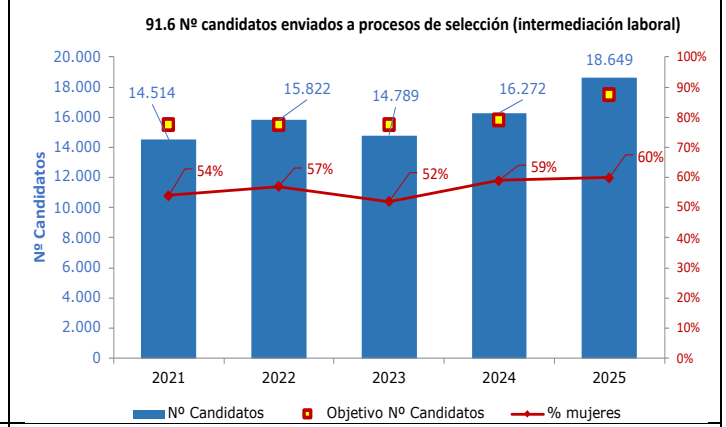
El indicador muestra una tendencia estable y positiva durante el periodo analizado, con un volumen de demanda regular de los servicios con un porcentaje de mujeres muy considerable. En 2021(COVID) el número tan alto de personas atendidas fue como consecuencia de un plan extraordinario y un Programa Temporal de Empleo, para reforzar los servicios.



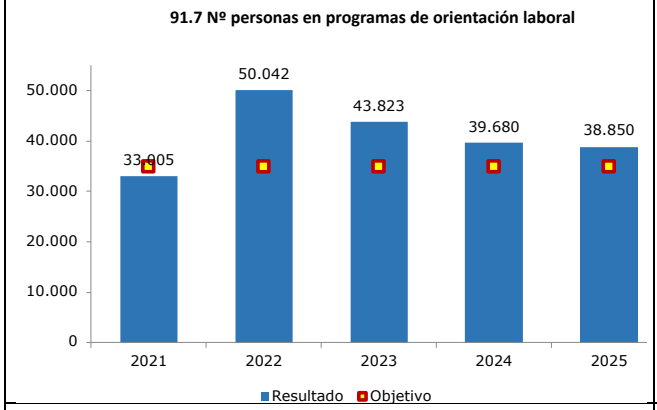
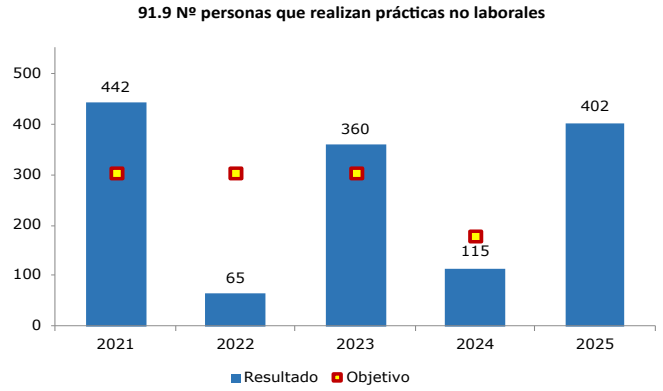
Los programas para el empleo de la CM han sido muy relevantes para la AE.



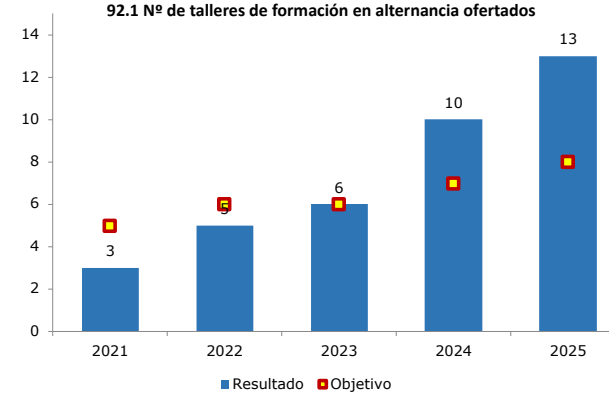
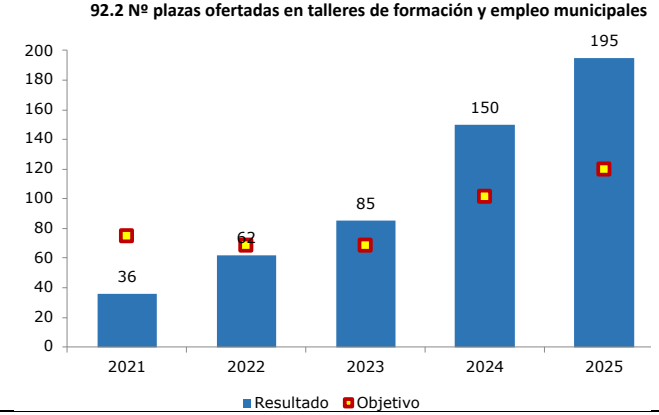
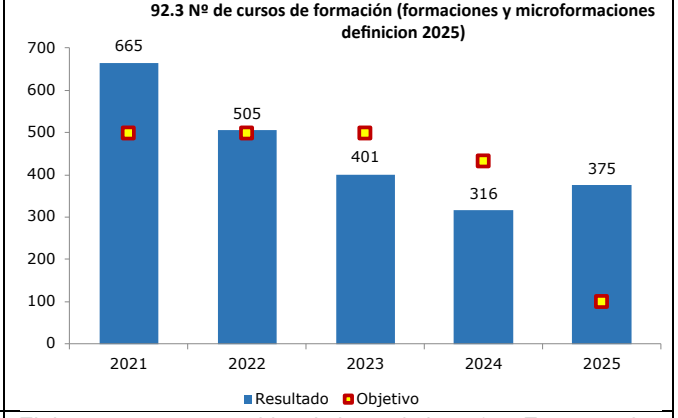
Tendencia positiva y creciente lo que demuestra el esfuerzo de la organización por mejorar la intermediación e inserción laboral.

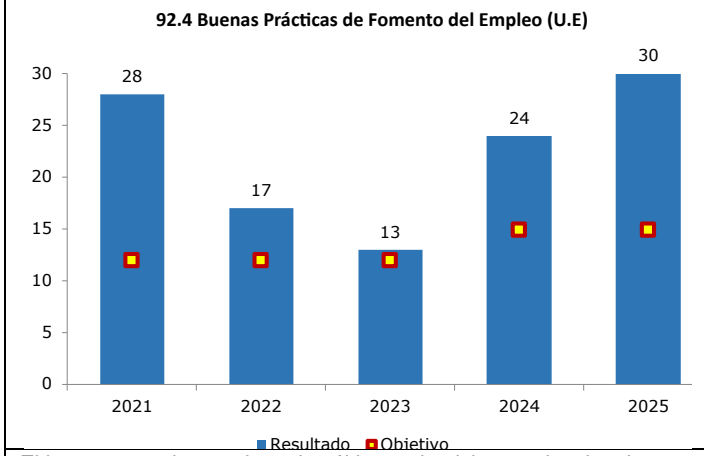


El indicador presenta una tendencia creciente, superando el objetivo establecido. Este incremento responde a mayor volumen de ofertas gestionadas, ampliación de la base de candidatos, mejora de los sistemas de intermediación. La participación femenina se mantiene por encima del objetivo establecido (56%), reflejando una presencia mayoritaria de mujeres en los programas de orientación. Las ligeras variaciones responden a la composición de las cohortes de participantes.

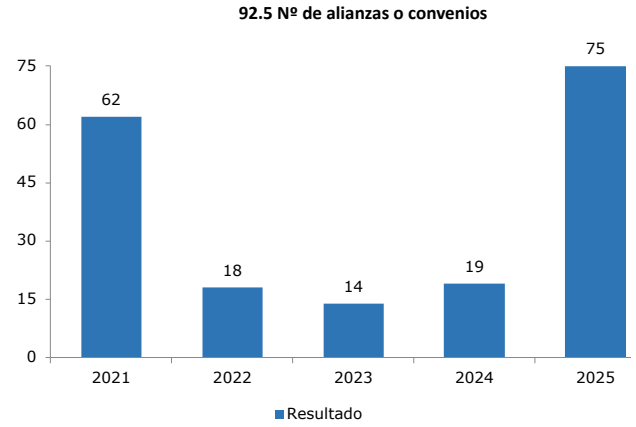
		
Las variaciones responden a un cambio en el criterio de cálculo del indicador, que ha implicado la actualización de los valores registrados.	El dato permanece estable a lo largo de los años. En el año 2025 se incluyen también los datos de los participantes del Aula de Entrenamiento	Tendencia creciente y positiva, como consecuencia de la puesta en funcionamiento durante ejercicio 2025 de dos Escuelas de Formación con un nuevo sistema formativo adaptado a las necesidades reales del mercado de trabajo, aumentando considerablemente el número de alumnos que realizan prácticas no laborales con respecto a ejercicios anteriores.

9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia

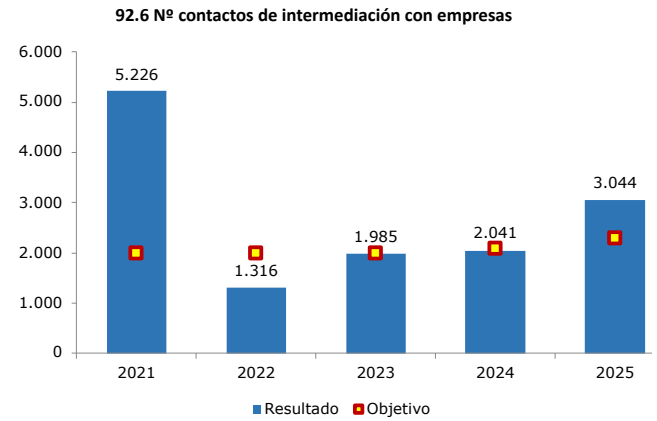
		
Tendencia positiva y creciente. Se supera ampliamente el objetivo en los últimos años.	Tendencia positiva y creciente. Se supera ampliamente el objetivo en los últimos años.	El dato permanece estable a lo largo de los años. En 2025, si sumamos los datos de los participantes del Aula de Entrenamiento serían un total de 4.651



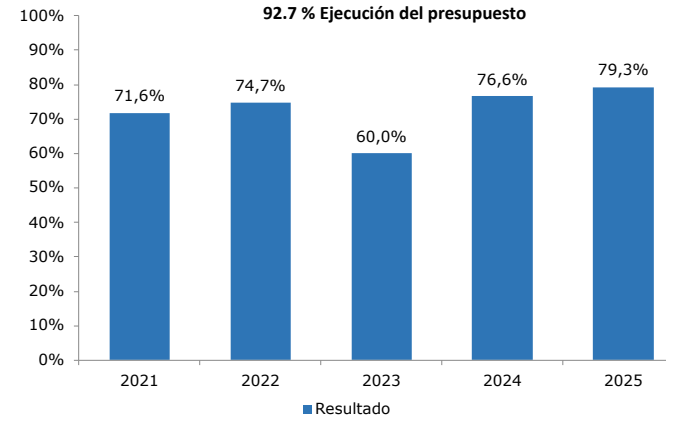
El incremento observado en los últimos ejercicios se vincula a la participación activa en redes europeas de intercambio de buenas prácticas, destacando especialmente la iniciativa NETPES.



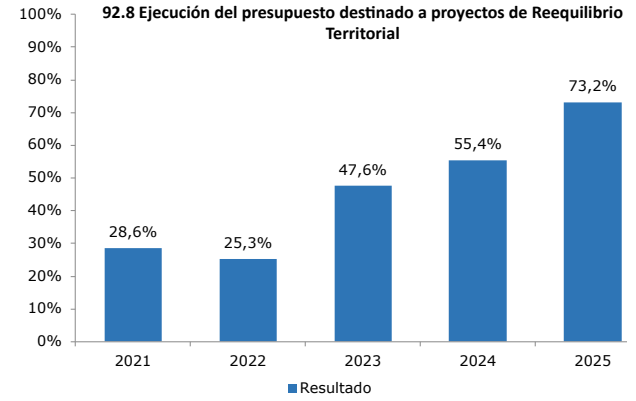
Se observa una tendencia creciente desde la implantación de la nueva Estrategia 2024-2027 con un repunte muy significativo durante el ejercicio 2025.



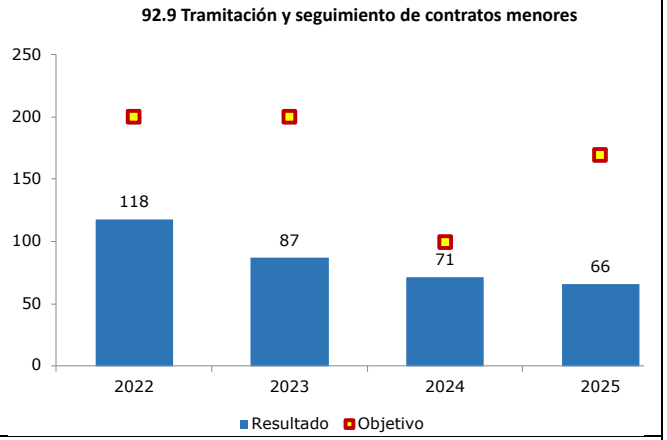
En 2021 (Covid) se realizó un Plan Extraordinario y un Plan temporal de Empleo para reforzar los Servicios. El dato de 2025 muestra un incremento significativo respecto a los ejercicios anteriores, superando el objetivo fijado. Esta evolución refleja el refuerzo de las acciones de prospección empresarial y el desarrollo de una estrategia más activa de contacto con el tejido productivo.



Mejora creciente en la ejecución, que refleja el esfuerzo de la organización para el cumplimiento de sus fines.



Mejora creciente de la ejecución con una fuerte tendencia positiva lo que indica el grado de implicación de la AE en responsabilidad social.



Se produce una progresiva reducción de los contratos menores por mejora en la gestión. Se usan otros métodos de contratación de libre concurrencia que evitan el fraccionamiento del contrato.

D.-ANEXOS



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

4. Anexos

Información clave

0.1 Enlaces internet

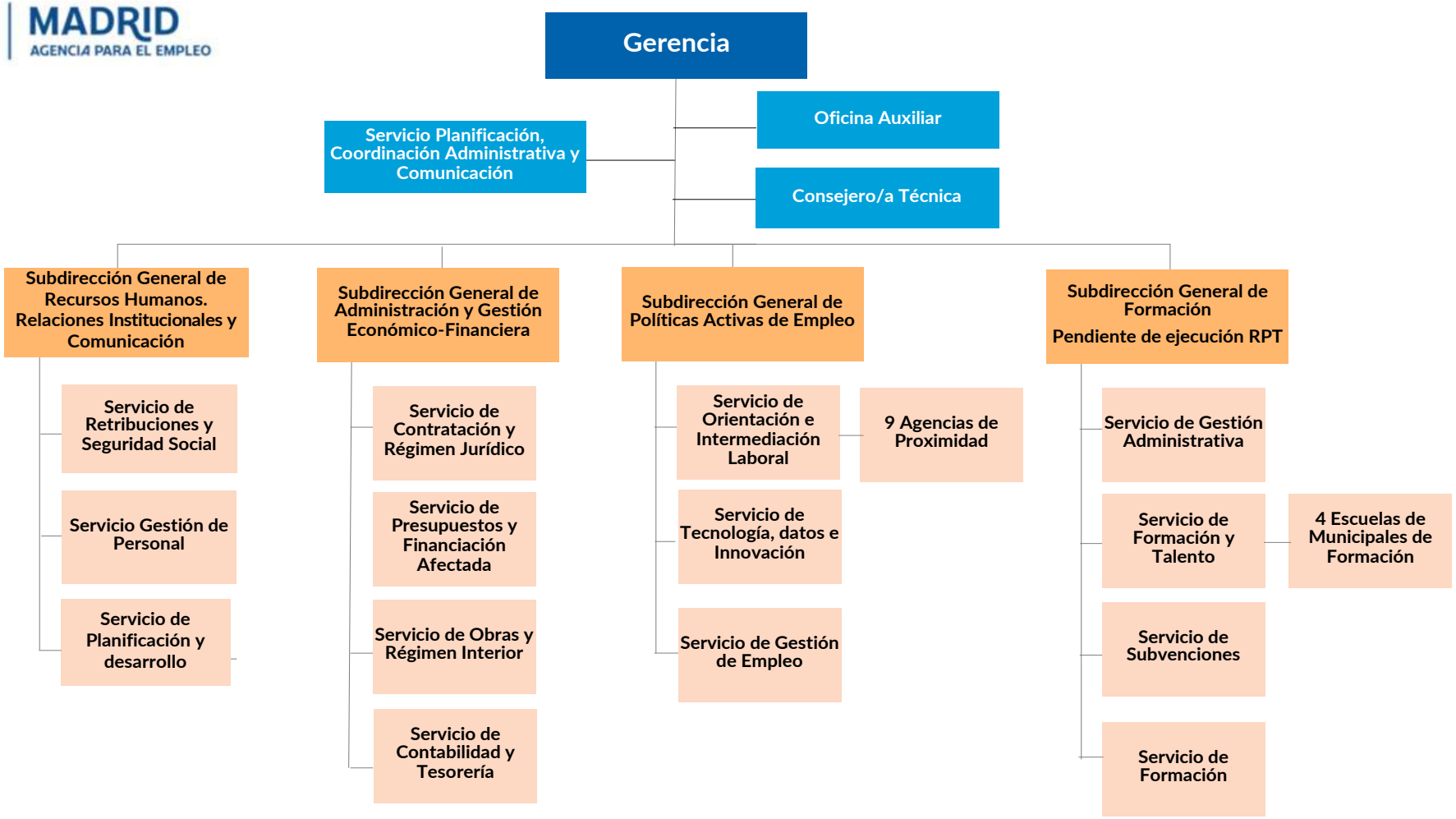
Anexos CAF	enlaces
Dossier de servicios Empresas Agencia Empleo Madrid 2025	ARTES FINALES DOSSIER PARA A4 exp 291 GRAYMO_deposito legal_baja
Estrategia de Empleo de la ciudad de Madrid 2024-2027. Generando oportunidades	Plan Estratégico de Empleo de la Ciudad de Madrid 2023-27 - Ayuntamiento de Madrid
Enlace transparencia convenios	Convenios inscritos a partir de noviembre de 2018 - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid
Plan Actuación	Planes anteriores - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid
Escuelas Municipales (sectoriales)	Escuela Municipales de Formación AE - Ayuntamiento de Madrid
Encuesta de satisfacción del personal del Ayto. de Madrid	Encuesta 2025 sobre satisfacción con el acceso a la información pública en el Ayuntamiento de Madrid - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid
Sugerencia y Reclamaciones	Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en el Ayuntamiento de Madrid
Acuerdo Convenio 2019-2022 (en vigor)	Convenio colectivo - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid
Portada memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios	Memorias de cumplimiento de objetivos - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

Anexos CAF	enlaces
Memorias de evaluación de la participación en proyectos europeos	Memoria de actividad de la Agencia para el Empleo de Madrid 2023 - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid
Aplicación SALTA	https://saltaempleo.madrid.es/
Distintivo a la Excelencia en PRL del Ayto. de Madrid (año 2025)	BOAM nº 9855/1379 (07/04/2025) - Decreto de 3 de abril de 2025 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda por el que se resuelve la IV Convocatoria de la concesión del Distintivo a la Excelencia en Prevención de Riesgos Laborales y el Diploma de Reconocimiento a la Actividad Preventiva del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos del año 2025. - SEDE ELECTRÓNICA
Folleto Carta de Servicios (compromisos)	Folleto_CS_AgenciaEmpleo_25.pdf
Informe sobre Talento y Empresas	Agencia para el Empleo de Madrid - Talento & Empresas - Ayuntamiento de Madrid

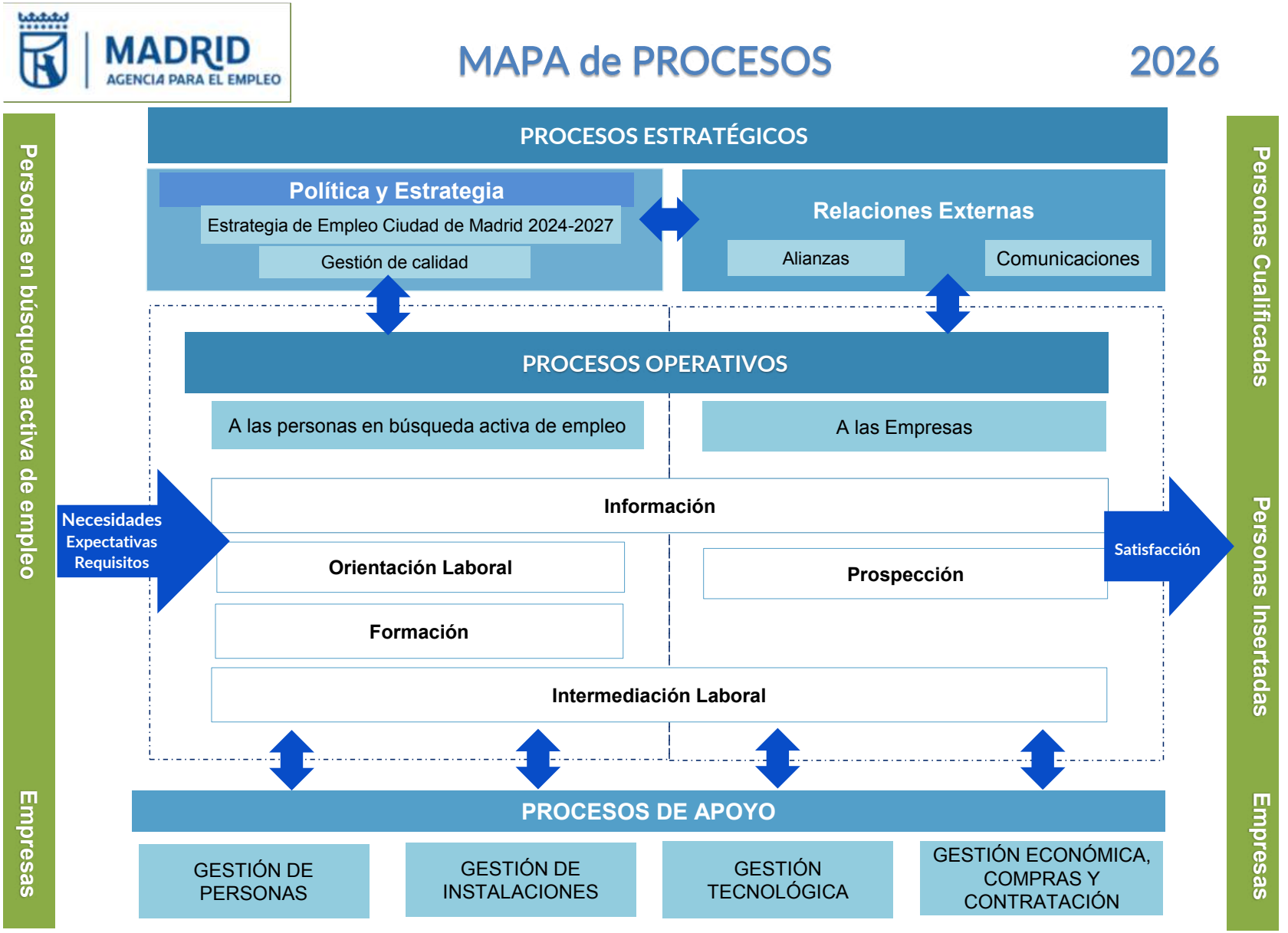
0.2 Organigrama



MADRID AGENCIA PARA EL EMPLEO



0.3 Mapa de Procesos



0. 4 Dossier de servicios a Empresas

GENERANDO
OPORTUNIDADES

aemadrid.es



¿Necesitas PERSONAL
para tu EMPRESA?

Te conseguimos los perfiles idóneos

MADRID Economía, Innovación y Hacienda

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....02
1.1 ¿QUÉ ES LA AGENCIA PARA EL EMPLEO DEL AYUTAMIENTO DE MADRID?
2. ¿EN QUÉ PUEDE LA AE AYUDARTE COMO EMPRESA?.....03
2.1 INTERMEDIACIÓN LABORAL 'TALENTO Y EMPRESA'.....03
• SELECCIÓN DE PERSONAL:
o INDIVIDUAL
o JORNADAS OPEN DAY
o ENTREVISTAS EXPRESS
2.2 FORMACIÓN A MEDIDA.....05
• CASOS DE ÉXITO.....06
3. AYUDAS A LA CONTRATACIÓN EN MADRID.....07
4. BENEFICIOS FISCALES PARA EMPRESAS.....08
4.1 AYUDAS A LA CONTRATACIÓN COMUNIDAD DE MADRID.....08
4.2 GUÍA DE BONIFICACIONES CONTRATACIÓN LABORAL.....09





Equipo técnico en sesión de trabajo. Agencia para el Empleo

¿NOS CONECTAMOS?

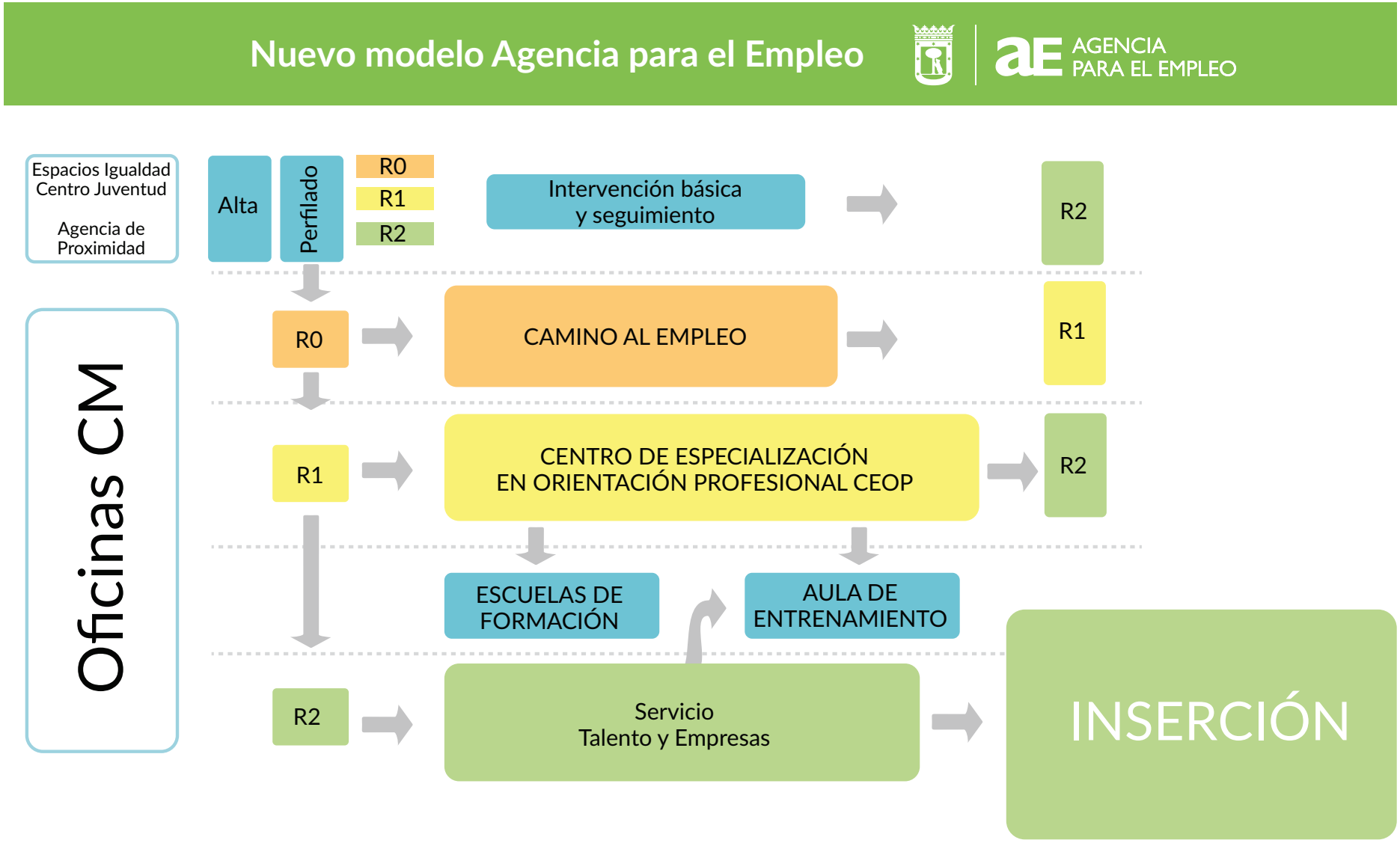
Agencia para el Empleo de Madrid
agenciaempleomadrid
agenciaempleomadrid
aempleomadrid

CONTACTA CON NOSOTROS

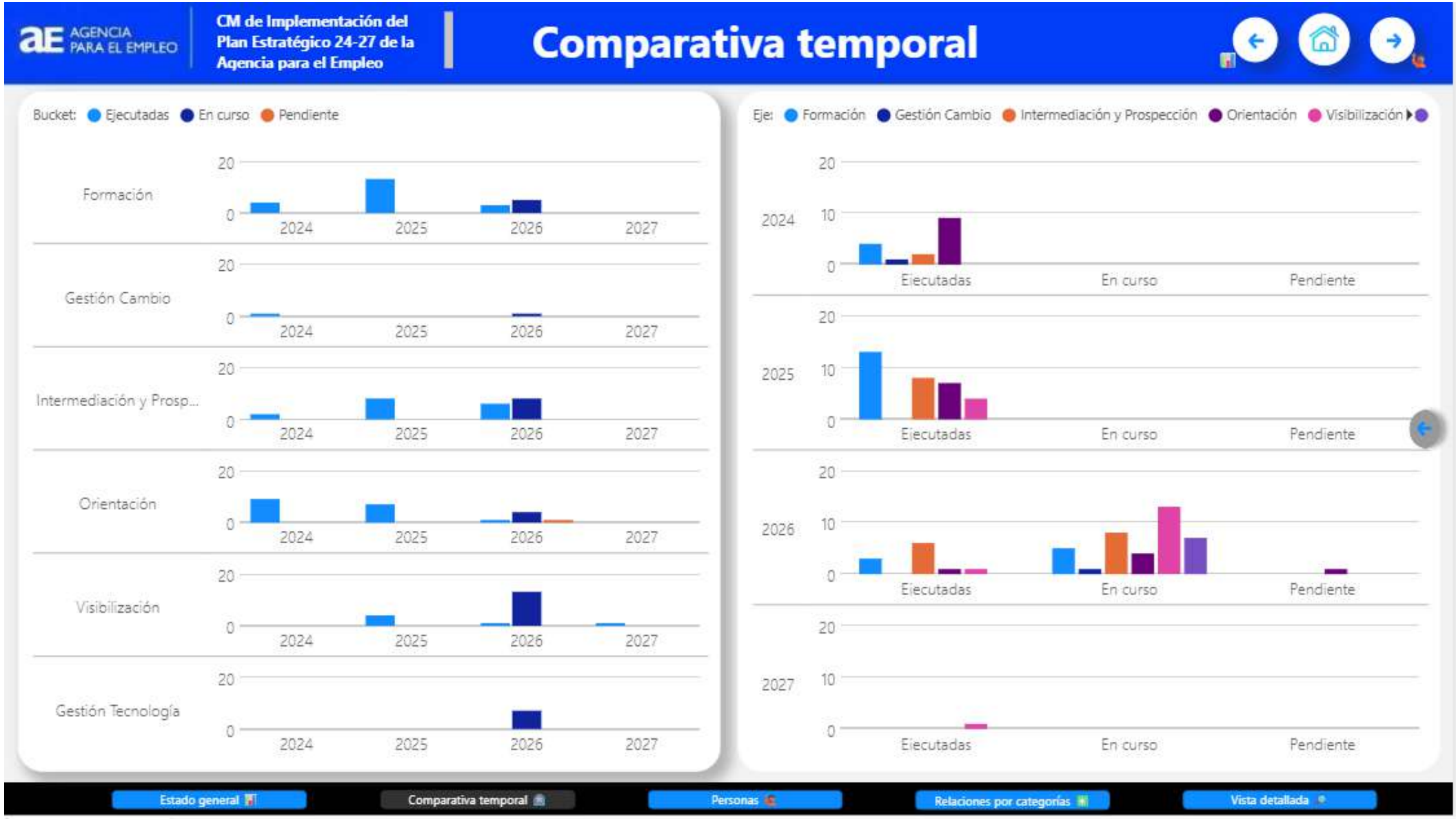
913 643 455

aeempresas@madrid.es

0.5 Nuevo modelo Agencia para el Empleo



0.6 Cuadro de mando de implementación de la Estrategia a fecha 10 de marzo 2026



Crit. 1. Liderazgo

1.1 Grupos de Interés y detección de necesidades

GRUPOS DE INTERÉS		HERRAMIENTAS PARA CAPTAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	LÍDERES IMPLICADOS
MARCO INSTITUCIONAL	Consejo Europeo Gobierno España Comunidad de Madrid	Fondo Social Europeo y otros programas europeos. Plan de empleo Comunidad de Madrid. Sepe.	Ayto. de Madrid Gerencia AE
SOCIEDAD	Asociaciones. Agentes Sociales.	Encuestas de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos. Encuesta de Población activa Mesas de empleo en distritos	Ayto. de Madrid Gerencia, S.S.G.G.
CIUDADANOS	Ciudadanos	Canal presencial, telefónico, web, municipal, SMS, para usuarios potenciales. Encuesta calidad de Vida y Sistema de SyR	Gerente, Subdirecciones Generales, Dpto. de Comunicación, Jefaturas de Servicio, de Departamento y Responsables de Agencias de Proximidad y de Escuelas de Formación.
USUARIOS	Personas en búsqueda activa de empleo	Encuestas de satisfacción, SyR, entrevistas individuales, itinerarios formativos y reuniones grupales.	Gerente, Subdirecciones Generales, Dpto. de Comunicación, Jefaturas de Servicio, de Departamento y Responsables de Agencias de Proximidad y de Escuelas de Formación
	Empresas	Foro de Empresas, mesas sectoriales, convenios, contratos, acuerdos, entrevistas, prospecciones (Técnicos de Empleo)	Gerente, Subdirecciones Generales, Dpto. de Comunicación, Jefaturas de Servicio, de Departamento y Responsables de Agencias de Proximidad y de Escuelas de Formación
PERSONAS	Personas que trabajan en AE	Contratación, Convenio Colectivo, Formación, Participación, Innovación y Mejora, clima laboral, buzón, SyR y Ayre.	Gerente, Subdirector de Recursos Humanos y resto de Subdirecciones Generales, Responsables de Equipos, Dptos. Evaluación y Planificación y Comunicación.
COLABORADORES NECESARIOS	Administración del Estado, Comunidad de Madrid y otras Áreas de Gobierno Ayto.	Reuniones, entrevistas, jornadas y equipos de trabajo.	Gerente, Subdirecciones Generales, Jefaturas de Servicio y de Dpto., Jefaturas de Unidad
PROVEEDORES	IAM Otros proveedores	Reuniones, contratos, mesas de contratación.	Gerente, Subdirección General de Administración y Gestión Económico -Financiera. Servicio de Obras y Régimen Interior. Servicio de Contratación y Régimen Jurídico, Servicio de Tecnología, Datos e Innovación.

1.2 Newsletter trimestral PRL y RRHH

Notas de Interés
Prevención de riegos laborales



¡Buenos días, [redacted]!



ACCESO DIRECTO A LOS CONTENIDOS DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES EN AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID:

AYRE – Prevención riesgos laborales

La Agencia para el Empleo tiene un firme compromiso con la Prevención de Riesgos Laborales y favorecer la Salud Laboral de sus trabajadores.

Para ello, y entre otras medidas, se ha creado este boletín, mediante el cual, podremos difundir noticas, recursos, documentación y enlaces de interés, tanto internos como externos, que esperamos sean de tu interés.

En el espacio de Ayre Sectorial de la Agencia para el Empleo, podrás consultar todos aquellos documentos que sean de tu interés y que estén relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales y la Salud Laboral.

Para cualquier aportación a este boletín, o por si nos hemos dejado a alguien del personal estable, que no lo recibe, o alguien que lo recibe por duplicado, escribir a nuestro correo: aedplanificaciondes@madrid.es

---

1.3 Foro de Ciudades por el Empleo

Ciudades por el empleo

XXX Foro de Ciudades por el Empleo

Madrid, 1 de julio de 2025

Ayuntamiento de Madrid (Palacio de Cibeles, Sala Berlanga)

Martes, 1 de julio

10.30h. Recepción de asistentes

11.00h. Bienvenida y apertura

- *Pepe Aniorte, gerente de la Agencia para el Empleo de Madrid*
- *Àngels González, directora ejecutiva de Empleo y Proximidad de Barcelona Activa*
- *Representante del Área de Gobierno de Economía, Hacienda e Innovación*

11.30h. Marco estratégico y operativo de la política activa de empleo

- 11.30h. **Nueva Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo 2025-2028 y Plan de Fomento de Empleo Digno 2025.** Gerardo Gutiérrez, director general del Servicio Público de Empleo Estatal (Sepe)

- 12:15h. **Plan de Empleo Joven de la Comunidad de Madrid.** Belén García, directora general del Servicio Público de Empleo de la Comunidad Autónoma de Madrid

- 13:00h. **Planes de empleo locales en el nuevo Sistema Vasco de Empleo**. Representante del Servicio Público de Empleo de la Comunidad Autónoma del País Vasco – Lanbide.

14.00h. Comida

16.00h. Retos del Empleo en el ámbito público: una Inteligencia Artificial inclusiva

- Miguel Alemany, subdirector general de políticas activas y empleo del Ayuntamiento de Madrid
- **"Habla con InclunIA", asistente conversacional para el empleo de la Fundación ONCE. Mesa redonda interactiva con votación en tiempo real (Mentimeter). Conclusiones y hoja de ruta.** Virginia Carcedo, secretaria general de la Fundación ONCE.

17.45h. Actividades del Foro de Ciudades por el Empleo 2025 y cooperación con otras redes locales. Propuesta de próximos foros y 3er. Congreso Nacional de Desarrollo Local.

18.00h. Fin de la sesión

1.4 Enlace transparencia convenios y Listado

Convenios inscritos a partir de noviembre de 2018 - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid



Cr. 2 Estrategia y Planificación
2.1 Estrategia de Empleo de la ciudad de Madrid 2024-2027. Generando oportunidades

ESTRATEGIA DE EMPLEO
CIUDAD DE MADRID
2024-2027



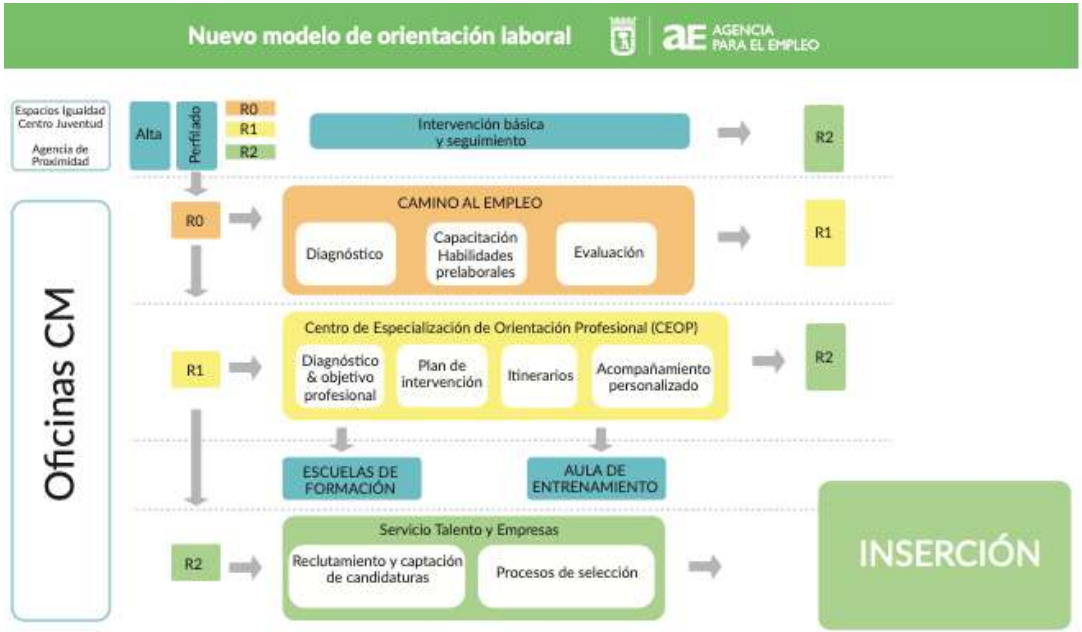
GENERANDO OPORTUNIDADES

CCOO comisiones obreras de Madrid · ceim EMPRESARIOS DE MADRID · UGT Madrid · aE AGENCIA PARA EL EMPLEO

Índice 3

1. Introducción 7
1.1. La Estrategia de Empleo de la Ciudad de Madrid 2024-2027 7
1.2. Retos por resolver en el siglo XXI en materia de políticas activas de empleo 13
2. Diagnóstico del empleo y del desempleo de la ciudad de Madrid 22
2.1. Radiografía del desempleo en la ciudad de Madrid 24
• El desempleo y su componente territorial en Madrid: un análisis detallado por distrito y barrio 24
• Análisis por colectivos 29
• Análisis por perfiles clave 31
2.2. Situación laboral de las personas empleadas en la ciudad de Madrid 39
• Tendencias del mercado laboral madrileño 42
• Conclusiones y oportunidades en el mercado laboral de Madrid 45
2.3. La inserción laboral de las personas usuarias de la Agencia para el Empleo 46
2.4. Evaluación y análisis de las políticas y las herramientas de la Agencia para el Empleo 48
• Orientación laboral en la Agencia para el Empleo 49
• La formación en la Agencia para el Empleo 50
• Política de intermediación laboral de la Agencia para el Empleo 52
• Programas de apoyo a la contratación 53
• Diagnóstico: visibilización y comunicación 54
• Resumen y conclusiones sobre las políticas de la Agencia para el Empleo 56
2.5. Proceso participativo 57
3. Estrategia de Empleo de la Ciudad de Madrid 60
3.1. Del modelo anterior al nuevo modelo de la Agencia para el Empleo 61
3.2. Ejes principales de la Estrategia 64
• Eje de Orientación 65
• Eje de Formación 75
• Eje de Prospección e Intermediación 83
• Eje de Visibilización 93

3.3. Ejes transversales 99
• Eje transversal. Gestión de la Tecnología 100
• Eje transversal. Gestión del Cambio 102
• Eje transversal. Accesibilidad 103
• Eje transversal. Fomento de la Natalidad 106
3.4. Impacto de la Estrategia en el ámbito de la igualdad 110
4. Evaluación y seguimiento de la Estrategia 112
4.1. Indicadores de seguimiento 113
4.2. Comisión de seguimiento 113
5. Las 8 medidas clave de la Estrategia 114
• Creación del "Centro de Especialización en Orientación Profesional" (CEOP) 115
• Creación del "Aula de Entrenamiento Permanente" 115
• "Camino al empleo": un puente con Servicios Sociales 115
• Creación del Espacio "Talento & Empresas" 116
• Creación de las "Escuelas de Alta Calidad" en sectores generadores de empleo 116
• Puesta en marcha de una plataforma integral de servicios de empleo 116
• Nuevo apoyo a las empresas en la mentorización 117
• Proyecto de complementariedad con la Comunidad de Madrid en materia de políticas activas de empleo 117
6. Conclusiones 118
7. Anexo I. Marco normativo de las políticas activas de empleo 120
8. Anexo II. Resumen de medidas,coste, número de personas beneficiarias y calendarización 123
• Resumen de medidas, coste, número de personas beneficiarias y calendarización 124







3.2. Ejes principales de la Estrategia

Las principales líneas que vertebran cada eje de la Estrategia son:

Eje I de Orientación

- Nuevo modelo de orientación laboral: vanguardista, innovador y especializado.
- Especialización por perfiles prioritarios.
- Metodología propia.
- Capilaridad del servicio: trabajo en red y especializado.
- Conexión con servicios sociales.

Eje II de Formación

- Necesidad de reorganizar el actual modelo de formación.
- Sectores estratégicos de empleo en mercado dinámico y transición digital y verde.
- Perfiles prioritarios de desempleo.
- Conectar la formación con la intermediación y la orientación.
- Realizar un acompañamiento al alumnado en el proceso formativo desde la orientación.

Eje III de Prospección e Intermediación

- Ampliación del servicio "Talento y Empresas".
- Ampliar las líneas de prospección con pymes.
- Desarrollo de proyectos de formación *ad hoc* con empresas.
- Ampliar fuentes de reclutamiento.
- Ampliación de Red.

Eje IV de Visibilización

- Lograr que la Agencia sea un referente en empleo en la ciudad de Madrid.
- Generar confianza en las personas desempleadas y en las empresas.
- Desarrollar una estrategia de comunicación y visibilización más efectiva e innovadora.

Cada uno de los ejes tiene asociados unos objetivos. Para alcanzar estos objetivos se han definido un conjunto de medidas, hacia cuya consecución va encaminada la nueva Estrategia. En total, se han previsto 87 medidas para alcanzar 28 objetivos.

2.2 Planes anuales de actuación



ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN 3
2.- PRINCIPALES RETOS DEL MERCADO DE TRABAJO EN LA CIUDAD 4
3.- PLAN DE ACTUACIÓN 2026 5
3.1.-ACCIONES A DESARROLLAR POR CADA UNO DE LOS EJES ESTRATÉGICOS 5
3.1.1.- Orientación: 5
a.- Nuevo Modelo de Orientación: CEOP, Red de Agencias de Proximidad y Metodología Avanzada. 5
b.- Aula de Entrenamiento Permanente. 9
c.- Camino al empleo 10
d.- Empleo con seguimiento 11
e.- Otras medidas 12
3.1.2.- Formación 14
a.- Líneas de actuación 2026 14
b.- Escuelas Municipales Especializadas 14
c.- Formación a medida para empresas: 17
d.- Programas de Formación y Empleo 18
e.- Talleres de Formación y Empleo (TFYE): 21
f.- Convenios entre la AE y Entidades Público Privadas. 22
3.1.3.- Intermediación y Prospección 22
a.- Espacio Talento & Empresas 22
b.- Incentivos a las empresas para la realización de programas de mentoría. 23
3.1.4.- Visibilización 24
4.-ACCIONES A DESARROLLAR EN CADA UNO DE LOS EJES TRANSVERSALES 27
4.1.- Gestión del Cambio. 27
4.2.- Accesibilidad. 27
4.3.- Fomento de la Natalidad 30
4.4.- Eje de tecnología 32
5.- ACTIVIDAD DE LOS SERVICIOS CENTRALES DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO . 34
5.1.- Gestión Integral de Recursos Humanos 34
5.2.- Gestión Integral de los Servicios Económicos y Patrimoniales 36
5.3.- Compromiso con la calidad y evaluación de los servicios 40
6.- COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD DE MADRID 41
7.- PRINCIPALES INDICADORES 42
Eje de Orientación 42
Eje de Formación 43
Eje de Intermediación 44
Eje de Tecnología y Visibilidad 44
Actividad de los Servicios Centrales de la Agencia para el Empleo 45
8.- ENTIDADES COLABORADORAS 46

2.3 Escuelas Municipales (sectoriales)

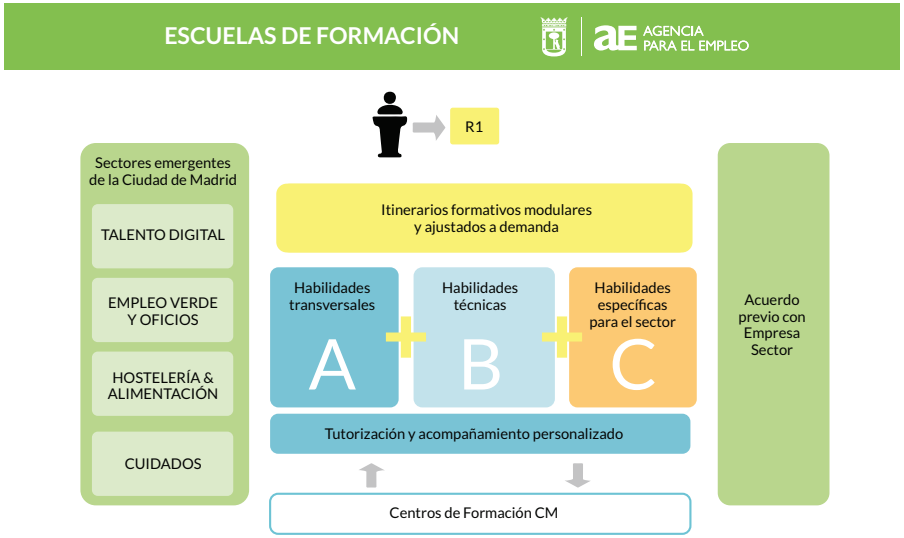


Ilustración 35. Nuevo modelo de formación de la Agencia para el Empleo.

Objetivos del Eje de Formación

Los **objetivos** del Eje de Formación son:

- O201- Aumentar la demanda y participación de la formación ofertada por la Agencia entre las personas en situación de desempleo y/o trabajadores ocupados.
- O202- Adaptar la oferta formativa a las necesidades cambiantes de un mercado laboral en constante transformación.
- O203-Conectar la formación con los servicios de orientación e intermediación desarrollados por la propia Agencia.
- O204-Buscar la coordinación y complementariedad con los servicios de formación de la Comunidad de Madrid.
- O205-Posibilitar el acceso a la formación a personas pertenecientes a los perfiles prioritarios que requieren tratamiento personalizado.
- O206-Garantizar una alta ocupación de la red de centros de la Agencia para el Empleo.

2.4 Seguimiento anual de cumplimiento de la Estrategia

ESTRATEGIA DE EMPLEO DE LA CIUDAD DE MADRID



Informe de seguimiento del primer año

CCOO comisiones obreras de Madrid · ceim EMPRESARIOS DE MADRID · UGT Madrid · aE AGENCIA PARA EL EMPLEO

Estrategia de Empleo de la Ciudad de Madrid 2024–2027

Avances del primer año

aE MADRID

55.909 Personas atendidas

59,5% Mujeres atendidas

*Incremento del 11,7% respecto a 2023

4.064 Personas con inserción directa

19.929 personas con inserción indirecta un **+11,8%** que en 2023

94,3% Medidas implementadas

42 ejecutadas, 40 en curso, 5 planificadas y 0 atrasadas

9/10 Satisfacción ciudadana

Nivel medio de valoración

Ejes de Actuación

Orientación

Mujeres

38.719 personas en programas de orientación laboral | 62,9%

14.052 personas con valoración de empleabilidad/diagnóstico y perfilado | 63,5%

Camino al Empleo:
1.108 personas derivadas de Servicios Sociales.
Tasa de éxito 56,4% de las personas intervenidas.

Empleo con seguimiento
2.698 personas con itinerario.
Tasa de éxito 59,4% personas insertadas.
El 50,7% mantiene el empleo a los 3 meses.

Formación

2 Escuelas Municipales de formación en marcha

EMEVO Escuela Municipal de Empleo Verde y Oficios
EMHA Escuela Municipal de Hostelería y Alimentación

Escuelas Municipales
50,76% inserción directa.
Talleres de formación y empleo
66,7% inserción directa.
Formación a medida
51,2% inserción directa.

Prospección e intermediación

6.122 puestos de trabajo captados

18.237 participantes en procesos de intermediación.

1.163 Empresas con las que se ha intermediado.

Visibilización y comunicación

51 ferias y eventos

15.600 asistentes a ferias y eventos.
37.112 visitas a tótems digitales.
Más de 2.000 personas atendidas en el Bus del empleo.
2 Campañas de alto impacto (escuelas y mentoring).

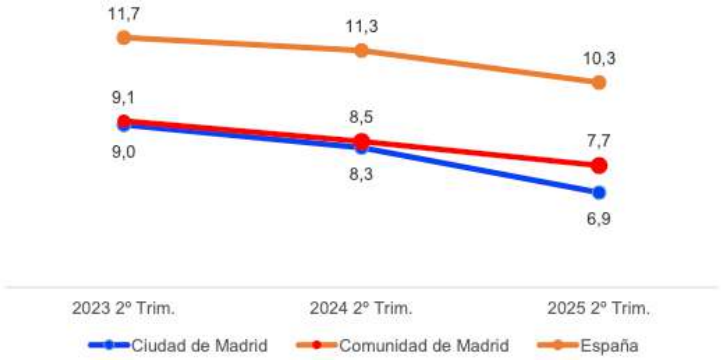
GENERANDO OPORTUNIDADES

EVOLUCIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO DE LA CIUDAD DE MADRID

Gráfico 1. Paro registrado y tasa de paro en la Ciudad de Madrid

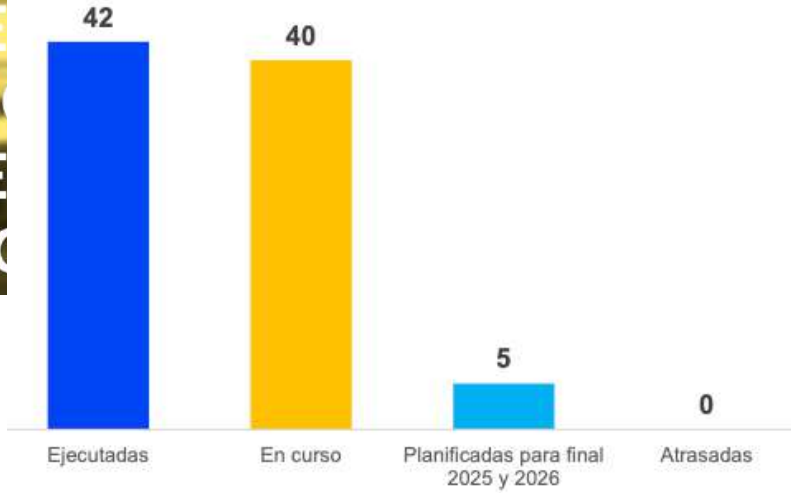


Gráfico 2. Evolución tasas de paro de Ciudad de Madrid, Comunidad de Madrid y España



PRIMEROS RESULTADOS E IMPACTOS DE IMPLANTACI DE ESTRATEG

Gráfico 15. Medidas según estado de ejecución



Personas que reciben servicios de la Agencia para el Empleo de Madrid

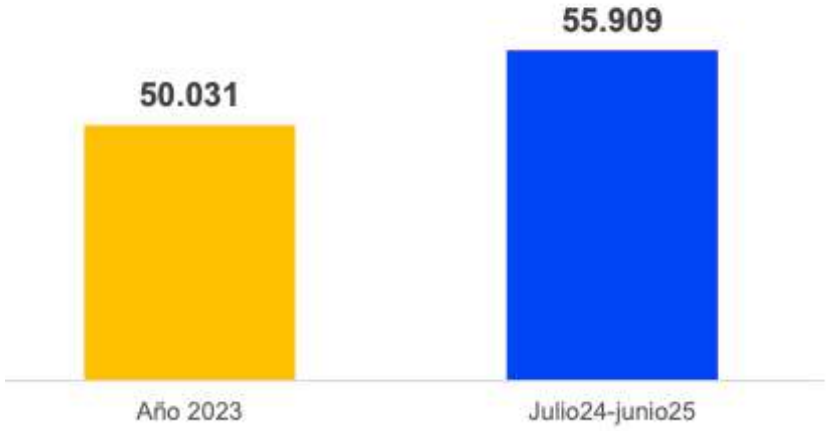


Tabla 1. Estado de ejecución de las medidas del eje de orientación

COD.	MEDIDA
MEDIDAS EJECUTADAS	
M04	Inicio del proyecto "Jóvenes y Empleo"
M05	Nuevo programa "Mujeres y Empleo"
M06	Lanzamiento del nuevo proyecto "Camino al Empleo"
M07	*Empleo con Seguimiento*
	M07.1 Convocatoria de subvenciones para personas de 45 años o más
	M07.2 Convocatoria de subvenciones para mujeres con cargas familiares
	M07.3 Convocatoria de subvenciones para jóvenes en situación de desempleo que no están recibiendo empleo ni formación profesional
	M07.4 Convocatoria de subvenciones para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo
M12	Mejora de los espacios de orientación para facilitar la conciliación familiar
M13	Formación continua y especialización dirigida al personal técnico de orientación
M15	Transformación de la sede de Carabanchel en agencia de proximidad
MEDIDAS EN CURSO	
M01	Centro de Especialización en Orientación Profesional (CEOP)
M02	Puesta en marcha del "Aula de Entrenamiento Permanente en Competencias"
M03	Red de Agencias de Proximidad
M08	Mejora del proceso de orientación mediante la digitalización
M09	Implantación de asistentes digitales en los itinerarios de orientación
M10	Desarrollo de una metodología propia de orientación
M11	Contrato programa con la Comunidad de Madrid en materia de orientación
M14	Ampliación de los servicios de orientación para personas en situación de mejora empleo
M16	Coordinación con los equipos de actuación distrital
M17	Priorización de los servicio de orientación para personas en situación de paro de larga duración
M18	Servicio de orientación de vida profesional para jóvenes

Tabla 5. Estado de ejecución de las medidas del eje de formación

COD	DESCRIPCIÓN
MEDIDAS EJECUTADAS	
	M19.1 Escuela formación en Empleo Verde y Oficios
	M19.2 Escuela de Hostelería y Alimentación
M20	Diseño de oferta formativa en sectores estratégicos
M21	Cursos de alfabetización digital presencial
M22	Desarrollo y ejecución de acciones formativas a medida de las empresas (ad hoc)
M23	Nuevas metodologías de aprendizaje híbridas e innovadoras
M24	Formación modular en competencias
M27	Apoyo psicopedagógico
M28	Apoyo sociolaboral
M29	Consejos sectoriales en las escuelas
M30	Talleres de formación y empleo exclusivos para perfiles prioritarios
M31	Acciones de arraigo por formación
M35	Prácticas con las empresas contratistas municipales
M37	Programación de acciones formativas para personas con discapacidad
M38	Talleres de formación y empleo exclusivos para personas con discapacidad intelectual y/o personas con problemas de salud mental
MEDIDAS EN CURSO	
M19	Escuelas de formación en sectores estratégicos
	M19.3 Escuela de Cuidados
M25	Promoción del relevo generacional en negocios con salida
M26	Ordenación del sistema de formación en competencias
M32	Talleres de formación y empleo exclusivos para larga convalecencia
M34	Master class con los centros de mayores municipales y las escuelas
M36	Emprendimiento colectivo
M39	Contrato programa con la Comunidad de Madrid en materia de formación
MEDIDAS PLANIFICADAS	
	M19.4 Escuela de Talento Digital
M33	Adaptar la formación para el apoyo a la maternidad y la conciliación

Tabla 14. **Estado de ejecución de las medidas del eje de prospección e intermediación**

CODIGO	DEFINICIÓN DE LA MEDIDA
MEDIDAS EJECUTADAS	
M41	Reforma instalaciones centro de Áncora
M44	Incorporación de acciones formativas a medida de las empresas para mejorar la intermediación laboral
M45	Realización de campañas de telemarketing para dar a conocer los servicios de selección y formación a pymes
M49	Organización de ferias y eventos
M50	Cláusulas sociales para perfiles prioritarios
M53	Colaboración con la Comunidad de Madrid en prospección e intermediación
M55	Nuevo apoyo a las empresas en la mentorización
M56	Actuaciones de intermediación laboral para fomentar el empleo con seguimiento
M57	Formación continua y especialización para el personal técnico de intermediación
M58	Cooperación con la agencia de actividades del ayuntamiento
MEDIDAS EN CURSO	
M40	Creación del espacio de *Talento y Empresas*
M42	Reorganización de los equipos y los procesos de prospección e intermediación y prospección
M43	Uso del *Aula de Entrenamiento Permanente en Competencias* para la preparación de futuras entrevistas de trabajo para candidatos.
M46	Mejora del proceso de prospección e intermediación mediante la digitalización
M47	Actuaciones de prospección empresarial para conseguir oportunidades para los perfiles prioritarios de intervención
M51	Inicio de un dialogo empresarial y sectorial con agentes sociales
M52	Cooperación con los centros de formación profesional y educativos para la captación de talento
M54	Elaboración documentación para los distritos
M59	Colaboración con los centros base de valoración y orientación a personas con discapacidad
M60	Acciones de sensibilización en empresas en materia de protección a la maternidad, la paternidad y conciliación familiar
M61	Impulso para la incorporación de la mujer a sectores en los que tiene baja presencia
M62	Creación del portal digital para empresas
M63	Puesta en marcha de un sistema de clasificación por perfiles de las personas demandantes de empleo
MEDIDAS PENDIENTES	
M48	Impulso de la oficina de Mercamadrid en colaboración con la Comunidad de Madrid

Tabla 15. **Estado de ejecución de las medidas del eje de visibilización**

CODIGO	DENOMINACIÓN DE LA MEDIDA
MEDIDAS EJECUTADAS	
M65	Uniforme corporativo en la atención a la Ciudadanía
M67	Jornada anual "Impulsamos empresas"
M68	Participación en ferias y congresos
M71	Publicaciones en medios de comunicación
M73	Impacto en redes sociales
M74	Coordinación con las mesas de empleo distritales
M75	Puesta en marcha de la oficina móvil itinerante
M77	Campañas publicitarias de alto impacto
M78	Difusión en micromedios
M80	Campaña de marketing dirigida a empresas
M82	Campañas publicitarias escuelas y empleo de calidad
MEDIDA EN CURSO O EN PROCESO	
M64	Señalética y cartelería homogénea y accesible
M72	Posicionamiento en web
M76	Implantación de dispositivos tecnológicos informativos en lugares estratégicos
M79	Colaboración con los distritos
M81	Guía de recursos de empleo en la Ciudad de Madrid
MEDIDAS PENDIENTES	
M66	Vinilos decorativos del circuito de intervención en los espacios de atención
M69	Gala anual por el empleo
M70	Presencia en Cabalgata de Reyes Magos

2.5 Cuadro de Mando empleo



2.6 Cuadro de mando de implementación de la Estrategia



2.7 Plan de transformación tecnológica de la AE

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Para cada uno de los objetivos se definen las siguientes líneas de actuación:

OBJETIVOS	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	
1 Rediseño digital de los procesos de negocio	1. Implantación de una solución CRM que cubra los procesos de negocio de la Agencia para el Empleo	6. [Transversal] Incorporar planes de capacitación en cada una de las líneas de actuación
2 Gestión basada en el análisis de datos	2. Crear una infraestructura de datos de fuentes internas que permita diseñar cuadros de mando para análisis y toma de decisiones a nivel operativo, táctico y estratégico 3. Integrar fuentes de datos externas públicas y privadas en la infraestructura analítica para enriquecer el análisis.	
3 Integración de nuevas tecnologías en las operaciones	4. Integrar nuevas soluciones tecnológicas en nuevo diseño de las oficinas para una atención presencial personalizada (cartelería digital y autogestión). 5. Analizar la adopción de plataformas y tecnologías de formación para la impartición y gestión de cursos de la Agencia.	
4 Capacitación digital (Objetivo transversal)		

Crit. 3. Personas
3.1 Programación de formación específica para el personal de la AE

ESCUELA MADRID TALENTO

ACTIVIDADES PRESENCIALES	
OBLIGATORIAS	
Código	**Denominación**
OB-11-XXXX-P-26	Mosquito Tigre: repercusiones para la salud pública, vigilancia y control vectorial
OB-11-XXXX-P-26	Salud mental perinatal
OB-11-XXXX-P-26	Fundamentos teóricos de la espectrofotometría UV-VIS. Aplicaciones en el ámbito farmacéutico
OB-11-XXXX-P-26	Resolución de incidencias en la tramitación de contratos menores y expedientes de compras centralizadas
OB-07-XXXX-P-26	SAP módulo acción social. Nuevas funcionalidades
OB-12-XXXX-P-26	Itinerario formativo de Acogida: El Auxiliar de servicios sociales en el Ayuntamiento de Madrid
OB-11-XXXX-P-26	Especialización Técnica Actualizada de PTGI Módulo IIVTNU
OB-11-XXXX-P-26	Actualización en aspectos teórico prácticos de laboratorio para el tratamiento con agonistas opiáceos
OB-11-XXXX-P-26	Actualización teórico práctica en el tratamiento integral de las adicciones
OB-07-XXXX-P-26	Sistema Informático para la Gestión de la Protección de Datos personales (SIGPD)
OB-12-XXXX-P-26	Itinerario formativo: Comunícate con talento
OB-11-XXXX-P-26	Mindfulness para personal docente de la Agencia para el Empleo de Madrid
OB-11-XXXX-P-26	La gestión documental para certificados profesionales a iniciativa privada: Real Decreto 659/2023
OB-03-XXXX-P-26	Gestión del Cambio en Positivo: Desarrollando la Capacidad de Transformación
OB-11-XXXX-P-26	Aspectos prácticos de la tramitación de los expedientes administrativos y su ordenación. Las notificaciones en los procedimientos iniciados de oficio

3.2 Encuesta de satisfacción del personal del Ayto. de Madrid

economía, innovación y hacienda
Coordinación General de Presupuestos y Recursos Humanos
Dirección General de Planificación
MADRID TALENTO

Encuesta de Compromiso Organizacional y Satisfacción ECLAS 2024



INFORME DE RESULTADOS

Junio 2024

Total general	1218	100,00%	7094	17,17%

Acerca la participación en los **organismos autónomos**, la mayor participación respecto a los efectivos ha sido la de la Agencia de Actividades con un 33,17%, un 20,67% más que en la edición de 2022.

Organismo Autónomo	*N.º participantes ECLAS-abr 2024*	*% Distribución en ECLAS*	*N.º Efectivos Organización diciembre 2023*	*% Participación con respecto a los efectivos*
OA Agencia de Actividades	68	8,90%	205	**33,17%**
OA Agencia para el Empleo de Madrid	95	12,43%	329	28,88%
OA Agencia Tributaria Madrid	217	28,40%	874	24,83%
OA Informática del Ayuntamiento de Madrid	142	18,59%	504	28,17%
OA Madrid Salud	242	31,68%	1132	21,38%
Total general	**764**	**100,00%**	**3044**	**25,10%**

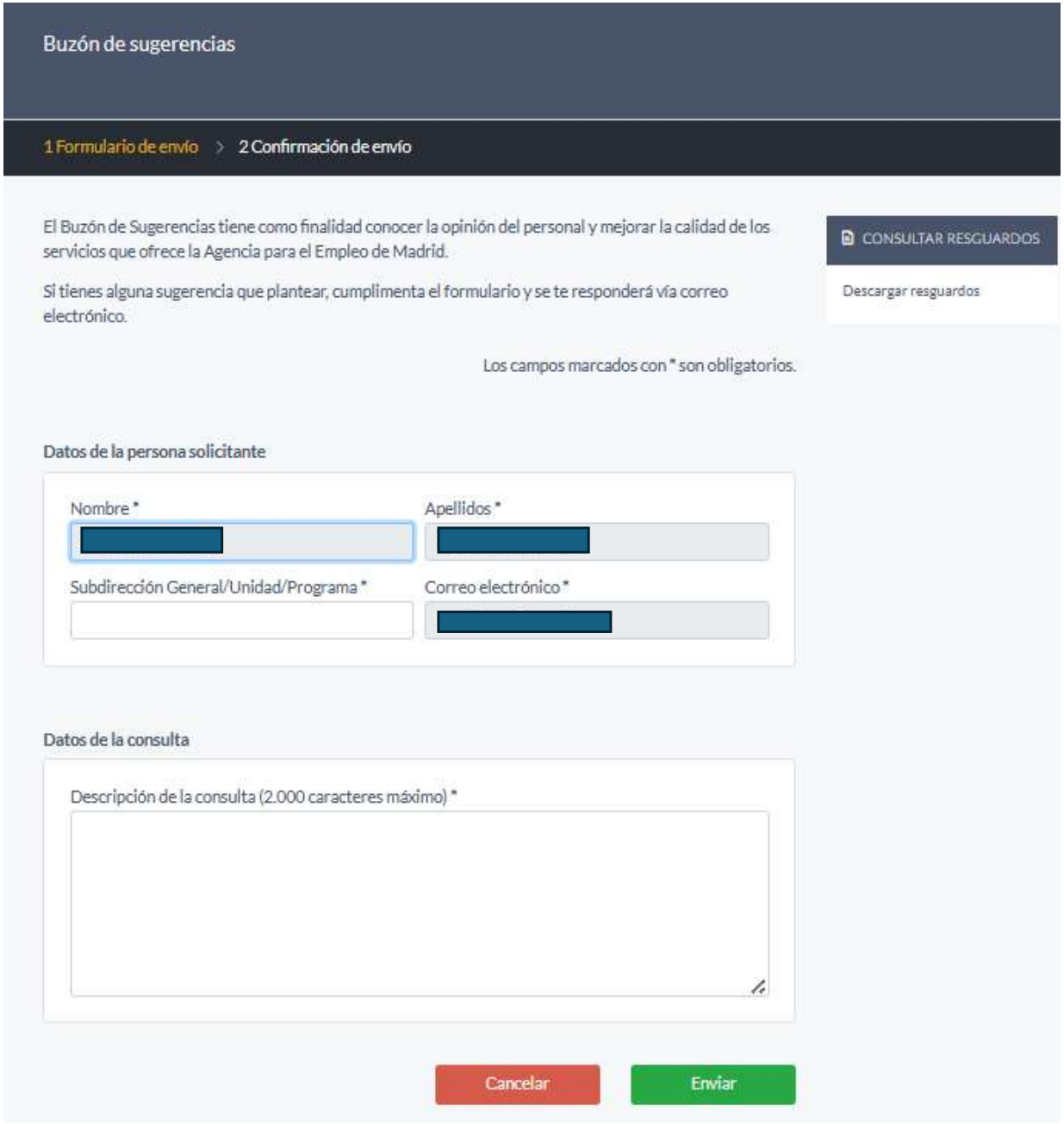
En cuanto a la participación con respecto a la pregunta abierta, el análisis refleja que, del total de 5.255 cuestionarios recibidos, en 3.769 se ha contestado a esta cuestión, lo cual representa un 71,7% del total de cuestionarios recogidos, porcentaje superior a todas las ediciones anteriores (53,91% de 2022, 46,4% de 2021 y 51,2% de la primera edición de 2020).

ECLAS 2024	*AYTO.*	
Cuestionarios realizados	5.255	100%
Respuestas abiertas:	3.769	71,7%

3.3 Reuniones y Comisiones en las que participa la Gerencia de la AE

REUNIONES Y COMISIONES EN LAS QUE PARTICIPA EL GERENTE DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO	
Verificación: Agenda del Gerente y Agenda de Gerencia	
1.- COMISIONES Y GRUPOS DE TRABAJO DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO O DEL AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA, INNOVACIÓN Y HACIENDA:	
1.01 COMITÉ SUBDIRECCIÓN (Agencia para el Empleo)	Periodicidad: Semanal
1.02 COMITÉ DIRECCIÓN (Con el Coordinador General del AG de Economía)	Periodicidad: Semanal
1.03 COMITÉ DIRECCIÓN ECONOMÍA Y EMPLEO (Con la Delegada del Area de Gobierno de Economía)	Periodicidad: Quincenal
1.04 Consejo Rector del AE	Reuniones: 10/10/23, 06/11/23, 23/01/24, 17/02/24, 08/05/2025, 29/10/25, 18/02/26
2.- REUNIONES RELACIONADAS CON PLANES Y PROYECTOS DE LA AE, MUNICIPALES Y NACIONALES:	
2.01.- MENTORING	Fecha: Octubre 2024 - Dirección General de Mayores Fecha: Febrero 2025 – CEIM Fecha: Marzo 2025 – SECOT Fecha: Junio 2025 – Subvenciones Fecha: Junio 2025 – Hostelería Madrid Fecha: Septiembre 2025 – Mejoras
2.02.- CAMINO AL EMPLEO	**Información, coordinación, presentación, planificación, programación.** Número reuniones: 25 **Personas/departamentos en reuniones:** Delegada de Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, Delegado de Área de Innovación y Emprendimiento Innovación, Coordinador General de Economía, Comercio y Consumo, Coordinador General de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, Coordinador distrito Usera, JMD Centro, JMD Ciudad lineal, JMD Puente Vallecas, Centros Servicios Sociales: Canal Panamá, Puerta Toledo, San Filiberto, Entrevías, Úrculo, DG Igualdad, DG Inclusión social y Cooperación al Desarrollo, Fundaciones (15 fundaciones), SG Politicas Activas de Empleo. **Reuniones con ENTIDADES:** Alsea ASG, Fundación Raíces, Fundación Diversitas, Fundación Altius, Acobe, Los Molinos, AC La Kalle, Trabe, Cesal, Ciudad Joven,Diaconia, Imaginamas, Red de Acción Social Evangélica, Asociación In genero, Programa Oblatas Madrid
2.03 COMISION PATROCINIOS	Periodicidad: 2 al año
2.04 FORO POR MADRID	Comisiones Permanentes, reuniones: 27/05/24 y 25/06/25, Mesas de diálogo 24/04/25
2.05 FORO TÉCNICO DE ADICIONES:	Periodicidad una al año (12/2024 Y 11/2025).
2.06 FORO DE CIUDADES POR EL EMPLEO	Fechas: julio 2025, febrero 2026
2.07 Plan Estratégico de Atención a la Discapacidad para la Ciudad de Madrid	Fecha: febrero 2026
2.08 Plan de Acción de AU (accesibilidad universal)	2 reuniones: diciembre 2024 y noviembre 2025
2.09 Jornadas de Innovación Social	Fecha 10 de junio de 2025
2.10 Jornada Proyecto Itinerario Empleo	Fecha 13 de noviembre 2024

3.4 Sistema de sugerencias del personal



3.5 Programa de bienestar laboral

SEGUNDA LÍNEA: De forma complementaria, se organizaron **conferencias online a través de TEAMS** sobre temas relacionados con el bienestar emocional y la salud integral:

- Gestión del estrés
- Mindfulness
- Nutrición saludable y sostenible
- Equilibrio emocional e inteligencia emocional

Cada tema anteriormente listado, constó de **dos sesiones de una hora en horario de 14:00h a 15:00h**, en grupos reducidos, para que la experiencia sea más cercana y participativa.

Tanto en las actividades deportivas, como en las sesiones complementarias tuvimos una gran asistencia, y un buen impacto entre los trabajadores del Organismo, los cuales trasladaron su alto grado de satisfacción a través de distintos canales, pero especialmente por vía correo electrónico.

Para finalizar el año, en diciembre de 2025, la Agencia para el Empleo, volvió a participar en la Carrera de Empresas.

Este año aumento el número de participantes hasta alcanzar los 60. Desde Gerencia, se determinó que, para dar mayor visibilidad al Organismo y poder dar a conocer la labor del mismo entre las empresas que participaban en dicha carrera, en esta ocasión se tuviera un Box doble.

En el año 2025, asistieron un total de 60 trabajadores a la carrera. Todos tuvieron su correspondiente camiseta técnica con el Logo de la AEM



3.6 Programas de conciliación

Artículo 17. Condiciones de trabajo en los supuestos de maternidad y paternidad

1. A las empleadas públicas y empleados públicos al servicio del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, funcionarios y laborales, incluidos en el ámbito de aplicación de este Acuerdo-Convenio en los términos establecidos en el artículo 3, les resultará de aplicación lo dispuesto a estos efectos en los artículos 48 y 49 texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.

2. Sobre dichas previsiones legales, se incorporan las siguientes:

a) Condiciones de trabajo durante el periodo de gestación:

b) Permiso de maternidad: en los supuestos de parto, de adopción y de acogimiento, tanto preadoptivo como permanente o simple, con independencia de la edad que tenga el menor adoptado o acogido, el tiempo de permiso retribuido legalmente previsto, que se ampliará en los casos de parto prematuro y en aquellos en los que, por cualquier otra causa, el neonato deba permanecer hospitalizado hasta un máximo de trece semanas adicionales según lo establecido actualmente en la normativa general, tendrá para la mujer empleada pública municipal una duración de ocho semanas más.

c) Permiso de paternidad:

El permiso legal por el nacimiento de un/a hijo/hija, adopción o acogimiento tanto preadoptivo como permanente o simple, podrá disfrutarse a partir de la fecha del hecho causante o, previa petición del progenitor que vaya a hacer uso del mismo, con posterioridad y hasta la finalización del permiso de maternidad del otro progenitor. El disfrute del permiso legal será ininterrumpido a excepción de la última semana que podrá disfrutarse de forma independiente, si así se solicitara al inicio del permiso y previa autorización, en cualquier otro momento dentro de los nueve meses contados desde la fecha del nacimiento, de la resolución judicial por la que se constituye la adopción o de la resolución administrativa o judicial de acogimiento, respectivamente.

f) Permiso de lactancia.

1. En los supuestos de nacimiento de hijo/a, adopción o acogimiento, para la lactancia del menor hasta que éste cumpla doce meses, los/as empleados/as municipales tendrán derecho a dos horas de ausencia retribuida del trabajo, que podrán dividir en dos fracciones. La duración del permiso se incrementará en una hora más por cada hijo a partir del segundo, en los casos de parto, adopción o acogimiento múltiples.

Crit. 4. Alianzas y Recursos
4.1 Convenios vigentes

CONVENIOS VIGENTES DE LA AGENCIA PARAEL EMPLEO DE MADRID

Título / Objeto	Firmantes por el Ayuntamiento	Otras Entidades Firmantes
Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y la Agencia para el Empleo para establecer un marco de colaboración institucional y técnico de actuaciones en materia de políticas sociales y empleo.	Titular del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad	Agencia para el Empleo
Convenio entre la Agencia para el Empleo de Madrid y la Fundación REDMADRE en materia de derivación, formación e intermediación laboral del programa Camino al empleo.	Gerente de la Agencia para el Empleo de Madrid	Fundación REDMADRE
Convenio entre la Agencia para el Empleo de Madrid y la Fundación Tengo hogar en materia de derivación, formación e intermediación laboral del programa Camino al empleo.	Gerente de la Agencia para el Empleo de Madrid	Fundación Tengo Hogar
Cuarta prórroga del convenio suscrito el 2 de febrero de 2022 entre el Ayuntamiento de Madrid, la Agencia para el Empleo de Madrid y la asociación Seniors Españoles para la Cooperación Técnica (SECOT) para la promoción de acciones de formación, año 2026.	Titular del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Gerencia de la Agencia para el Empleo de Madrid	Seniors Españoles para la Cooperación Técnica (SECOT)
Convenio marco entre la Agencia para el Empleo de Madrid y la Fundación Laboral de la Construcción- Consejo Territorial de Madrid, para facilitar el acceso al empleo de las personas desempleadas de la ciudad de Madrid.	Gerente de la Agencia para el Empleo de Madrid	Fundación Laboral de la Construcción- Consejo Territorial de Madrid
Convenio entre la Agencia para el Empleo de Madrid y la Fundación Juan XXIII Roncalli para la discapacidad intelectual, en materia de intermediación laboral.	Presidente de la Agencia para el Empleo de Madrid	Fundación Juan XXIII Roncalli
Protocolo entre la Agencia para el Empleo de Madrid, la Fundación Tomillo y la Asociación Factoría F5, en el marco de la alianza por el talento digital inclusivo en Madrid.	Presidente de la Agencia para el Empleo de Madrid	Fundación Tomillo Asociación Factoría F5
Convenio entre la Agencia para el Empleo de Madrid y la Fundación Tomillo en materia de derivación, formación e intermediación laboral del programa Camino al Empleo.	Gerencia de la Agencia para el Empleo de Madrid	Fundación Tomillo
Convenio entre la Agencia para el Empleo de Madrid y el Grupo DLR Facility Services, S.L., en materia de intermediación laboral y formación para el empleo.	Gerente de la Agencia para el Empleo de Madrid	Grupo DLR Facility Services, S.L.
Convenio marco entre la Agencia para el Empleo de Madrid y la Comunidad de Propietarios del Conjunto Inmobiliario del Centro Comercial Madrid 2-La Vaguada, en materia de intermediación laboral y formación para el empleo.	Gerente de la Agencia para el Empleo de Madrid	Comunidad de Propietarios del Conjunto Inmobiliario del Centro Comercial Madrid 2-La Vaguada
Convenio entre la Agencia para el Empleo de Madrid y Radio Televisión Madrid, S.A.U., a través de su emisora de radio Onda Madrid, para promover diversas actividades de fomento del empleo y formación dentro del programa "Madrid Trabaja".	Presidente de la Agencia para el Empleo de Madrid	Radio Televisión Madrid, S.A.U.
Convenio marco entre la Agencia para el Empleo de Madrid y Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A., en materia de intermediación laboral y formación para el empleo.	Gerente de la Agencia para el Empleo de Madrid	Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A.
Convenio marco entre la Agencia para el Empleo de Madrid y Corporación Acciona Infraestructuras, S.L., en materia de intermediación laboral y formación para el empleo.	Gerente de la Agencia para el Empleo de Madrid	Corporación Acciona Infraestructuras, S.L.
Convenio marco entre la Agencia para el Empleo de Madrid y la Fundación Randstad para establecer las actuaciones conjuntas en materia de intermediación laboral y formación para el empleo.	Gerencia de la Agencia para el Empleo de Madrid	Fundación Randstad

4.2 Convenio interadministrativo con CAM

Comunidad de Madrid

AGENCIA PARA EL EMPLEO

Convenio interadministrativo entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, y el Ayuntamiento de Madrid, a través de la Agencia para el Empleo de Madrid para el establecimiento de un modelo integral de colaboración en materia de políticas activas de empleo en la ciudad de Madrid

De una parte Dña. Rocío Albert López-Ibor, Consejera de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid, nombrada por Decreto 40/2023, de 23 de junio, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el Decreto 230/2023, de 6 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid (BOCMn°213, de 7de septiembre), actuando en virtud de las atribuciones que le confieren el artículo 41.a) de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, y el artículo 4.3 de la Ley 8/1999, de 9 de abril, de adecuación de la normativa de la Comunidad de Madrid a la ley estatal 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en virtud del artículo 3.2 del Decreto 48/2019, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid.

Y de otra parte, Doña Engracia Hidalgo Tena, titular del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda del Ayuntamiento de Madrid, en virtud de su nombramiento por Decreto de 17 de junio de 2023 del Alcalde y en su calidad de Presidenta del Consejo Rector de la Agencia para el Empleo de Madrid conforme a lo establecido en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid, de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda (BOAM nº 9419 de 5/07/2023), apartado 1.º 7, que adscribe a dicho Área de Gobierno, el Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid y en los Estatutos de la Agencia (BOCM nº 154/2004, de 30 de junio), artículo 11, que establece que el presidente del Consejo Rector será el titular del área de gobierno a la que figure adscrito el organismo.

Ambas partes se reconocen la capacidad legal necesaria para formalizar el presente convenio y, en consecuencia,

EXPONEN

I. Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 28.1.12 de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía, corresponde a la Comunidad de Madrid la competencia para la ejecución de la legislación del Estado en materia laboral.

Por su parte, el artículo 7.2 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, establece que corresponde a las comunidades autónomas en su ámbito territorial el desarrollo de la política de empleo, el fomento del empleo y la ejecución de la legislación laboral de los programas y medidas que le hayan sido transferidos

4.3 Portada memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios

2024

CUENTA GENERAL
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Memoria de cumplimiento de objetivos

Volumen IV

Organismos Autónomos 501 a 509

Consorcio para la rehabilitación y equipamiento de teatros de Madrid 902

4.4 Memorias evaluación de la participación en proyectos europeos

Fecha Realización	Sesión informativa dirigida a:
26/12/2024	IES Ciudad Escolar.
08/02//2024	Cáritas.
21/02/2024	Fundación Sopeña.
27/02/2024	Programa Profesional de Admón. del Colegio de Educación Especial "Los Álamos". Oficina de Información Juvenil Zona 6.
29/02/2024	CEAR.
18/04/2024	Espacio Mujer Madrid (EMMA).

Este eje refleja un esfuerzo innovador y estratégico para potenciar la intermediación laboral, facilitando una conexión efectiva entre las necesidades de las empresas y las expectativas profesionales de la ciudadanía.

- **Proyectos europeos desarrollados**

En el año 2024 la AE Madrid ha continuado impulsando y participando en proyectos europeos financiados por la Comisión Europea.

Estas iniciativas, con sus innovaciones y mejores prácticas, aportan un valor añadido a las actividades de la AE.

Los servicios de orientación se benefician del proyecto Innovative European Career Guidance, que crea una nueva generación de Orientadores Profesionales Innovadores Europeos. Este proyecto se centra en el reskilling y la formación continua, ayudando a las personas a navegar las transiciones laborales con confianza y competencia.

En el ámbito de la formación, ALMADRID, un proyecto ESF+ coordinado por la AE Madrid, empodera a los jóvenes desfavorecidos mediante una combinación de educación, formación profesional y experiencias laborales en la UE, proporcionando herramientas necesarias para su desarrollo personal y profesional. La intermediación laboral se ve fortalecida por el proyecto NET PES – Servicios de Empleo en Transición, que adapta los Servicios Públicos de Empleo a las transiciones verde y digital. Promoviendo el intercambio de buenas prácticas y desarrollando competencias profesionales, este proyecto asegura que todos los ciudadanos, especialmente los colectivos vulnerables, puedan beneficiarse de nuevas oportunidades laborales.

El eje de visibilización garantiza que tanto los desempleados como las empresas conozcan y utilicen los servicios de la AE Madrid.

WCBLatam, que extiende “Women Can Build” a América Latina, promueve la inclusión laboral de mujeres en la construcción y elimina barreras de género, subrayando la importancia de la igualdad de oportunidades laborales y la diversidad en el mercado.

El proyecto New Beginnings se centra en la integración sociolaboral de los inmigrantes, proporcionándoles formación empresarial y apoyo continuo que además podrá ayudar a dar

AE AGENCIA PARA EL EMPLEO

continuidad a negocios tradicionales en riesgo de cierre por falta de sucesión empresarial. Este enfoque asegura que la población migrante, uno de los colectivos más vulnerables, tenga acceso a oportunidades equitativas que les permitan contribuir significativamente al progreso económico y social de nuestra ciudad. Finalmente, destacar que la participación en iniciativas europeas no solo aporta innovación y mejores prácticas, sino que también fortalece nuestras capacidades para enfrentar los desafíos del mercado laboral global, mejorando la empleabilidad de nuestros ciudadanos y construyendo un futuro más inclusivo y sostenible.

Participación en redes

El Ayuntamiento de Madrid pertenece a EUROCITIES, la red que representa a más de 190 grandes ciudades a lo largo de 39 países europeos. EUROCITIES, la mayor red de ciudades en Europa es una organización con sede en Bruselas, fundada en 1986, cuyo objetivo es tender puentes entre las ciudades europeas y las instituciones de la Unión Europea, para mejorar la calidad de vida de las personas desde diferentes áreas clave. Para ello se encuentra estructurada en diferentes Foros de Trabajo: Cultura, Economía, Medioambiente, Sociedad del Conocimiento, Movilidad, Asuntos Sociales, Gobernanza Urbana y Cooperación. A lo largo del año 2024 y con el objetivo de aumentar las oportunidades de inserción en el mercado de trabajo de las personas que más lo necesitan, la AE Madrid ha mantenido una estrecha y activa participación en la organización Eurocities. Por ello, el equipo de Proyectos Europeos participo en junio de 2024 en el Foro de Asuntos Sociales y en el Grupo de Empleo en Vantaa (Finlandia), así mismo también ha participado en 12 eventos virtuales (morning coffees), sobre diferentes temáticas, entre otras: necesidades de empleo en el sector de la educación y los cuidados, inserción laboral de personas con discapacidad, transición digital y verde, desafíos de los empleadores para encontrar trabajadores cualificados, etc.

Así mismo, el equipo de Proyectos Europeos ha participado en una serie de eventos online y presenciales como parte de la Red de Ciudades por el Empleo y las Competencias, coordinados por la OCDE, a la que se adhirió en 2023, sobre distintos aspectos del mercado laboral y el desarrollo de competencias.

Todos estos eventos han permitido recibir información actualizada, intercambiar ideas, sugerencias y propuestas de mejora en materia de empleo e integración social, así como sobre el papel de las ciudades en todo el proceso. En algunas reuniones se han presentado proyectos desarrollados por la Agencia. La actividad e información de la red se organiza en una plataforma colaborativa a la que tienen acceso las entidades asociadas. También, por pertenecer a la red, la Agencia recibe documentación generada por la OECD y convocatorias para eventos presenciales o virtuales.

4.5 Distintivo a la Excelencia en PRL del Ayto. de Madrid (año 2025)

BOAM núm. 9.855 7 de abril de 2025

B) Disposiciones y Actos

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda

1379 *Decreto de 3 de abril de 2025 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda por el que se resuelve la IV Convocatoria de la concesión del Distintivo a la Excelencia en Prevención de Riesgos Laborales y el Diploma de Reconocimiento a la Actividad Preventiva del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos del año 2025.*

Por Decreto de 13 de febrero de 2025 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, se aprobó la IV Convocatoria del Distintivo a la Excelencia en Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos del ejercicio 2025, publicado en el BOAM, número 9821, de 18 de febrero de 2025.

Publicada la convocatoria, se inició el plazo de un mes para la presentación de las candidaturas y otro plazo de quince días para subsanar posibles defectos, habiéndose presentado seis solicitudes en plazo, cuatro de ellas para el reconocimiento a la labor preventiva a los centros y unidades directivas municipales, y dos de ellas para el reconocimiento a la labor preventiva al personal municipal.

Fallado por el Jurado la candidatura ganadora del Distintivo a la Excelencia en Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y del Diploma de Reconocimiento a la Labor Preventiva, se ha recibido la correspondiente propuesta de resolución del Director General de Función Pública y presidente del Jurado.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3.º 2.20.h) del Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, y de lo dispuesto en el apartado 10 de las bases de la convocatoria para el ejercicio 2025

DISPONGO

PRIMERO.- Conceder al organismo autónomo Agencia para el Empleo de Madrid, el Distintivo a la Excelencia en Prevención de Riesgos Laborales, por su programa "Plan Integral de Prevención de Riesgos Laborales de la Agencia para el Empleo de Madrid. ¡Apostamos por ti! ¡Te queremos sano y feliz en tu trabajo!".

SEGUNDO.- Conceder el Diploma al Reconocimiento a la Labor Preventiva al personal municipal al equipo de psicólogos del Servicio de Salud Laboral y Prevención de Policía Municipal de Madrid por la candidatura propuesta: "#PAPs: Proyecto de Atención Psicológica "Estamos para ayudarte".

TERCERO.- Dar traslado de la presente resolución al Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos y proceder a su difusión entre el personal del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, a través de Ayre y otros canales informativos.

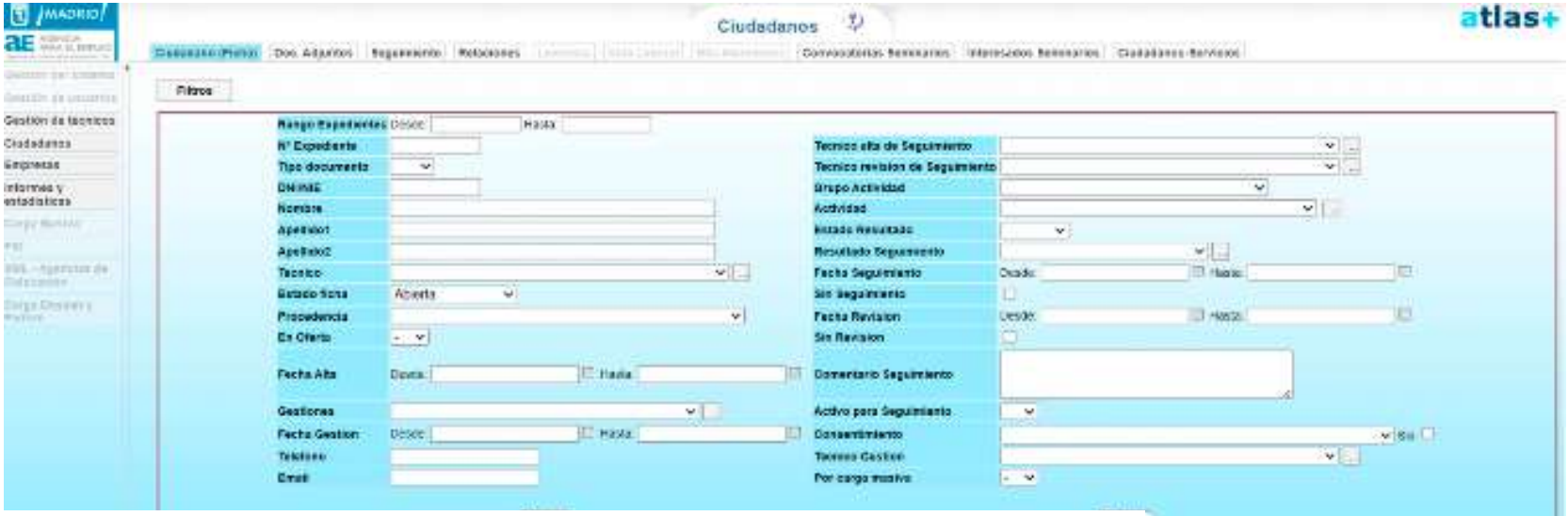
Madrid, a 3 de abril de 2025.- La Delegada del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, Engracia Hidalgo Tena.

CSV: CAE2FTMCD2PXWR35
Verificable en https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

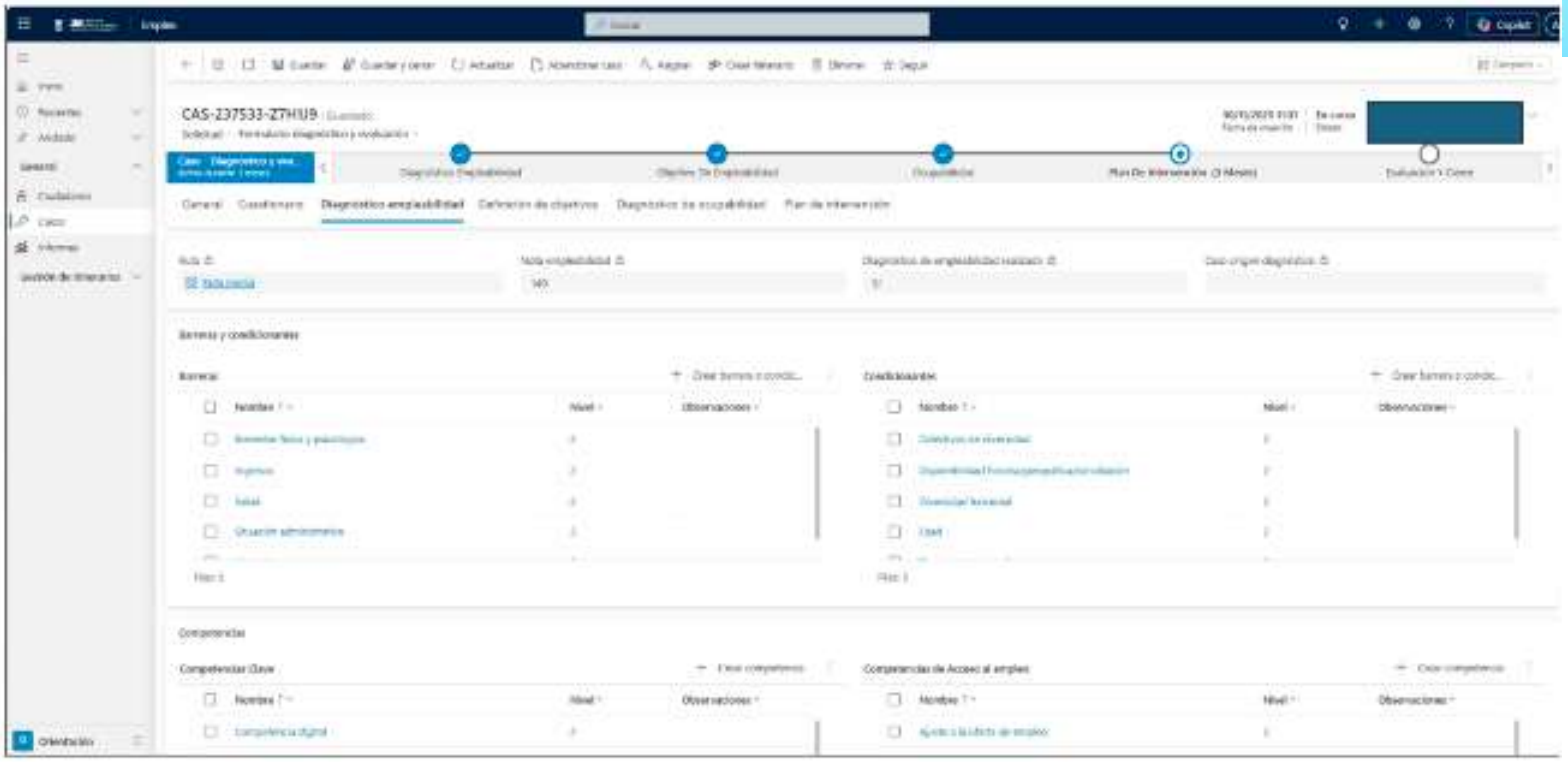
4.6 Foto de participación en Mesas de Empleo de distritos



4.7 Plataformas ATLAS y SALTA



SALTA



4.8 Plan de autoprotección y evacuación (ejemplo Sede AE)

AGENCIA PARA EL EMPLEO
MADRID

PLAN DE AUTOPROTECCIÓN Y EMERGENCIAS

OFICINAS CENTRALES

Peticionario:	Agencia Para el Empleo. P.º de los Pontones, 10, 28005 Madrid.
Emplazamiento:	Paseo de los Pontones 10, Madrid,
Técnico redactor:	Ignacio Barrios Orrios - 76922934D. Arquitecto Técnico Colegiado nº2084 del Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Zaragoza.
Entidad acreditada:	MARE NOSTRUM acreditada por la Dirección General de Trabajo como Servicio de Prevención Ajeno (SPA). SP 29/2020/N.
Fecha:	Mayo 2025.

SP 29/2020/N
C/ Lausana nº 10, Local
50007 Zaragoza - 976 59 22 03
ibarrios@marenostrumprl.com

MARE NOSTRUM
Prevención de Riesgos Laborales

Crit. 5. Procesos

5.1 Folleto Carta de Servicios

MADRID

Madrid, una ciudad comprometida con el empleo

Carta de Servicios 2025

Agencia para el Empleo de Madrid

Mas de **39.000** personas orientadas laboralmente	**9,7** puntos de satisfacción media en el servicio de orientación laboral (escala 0-10)	8,9 puntos de satisfacción media en los cursos de formación (escala 0-10)	**8,9** puntos de satisfacción en los programas de formación y empleo (escala 0-10)

Datos 2024



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> **Servicios prestados a personas desempleadas**:

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

> **Servicios prestados a las empresas**:

- Información, prospección empresarial, e intermediación laboral.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

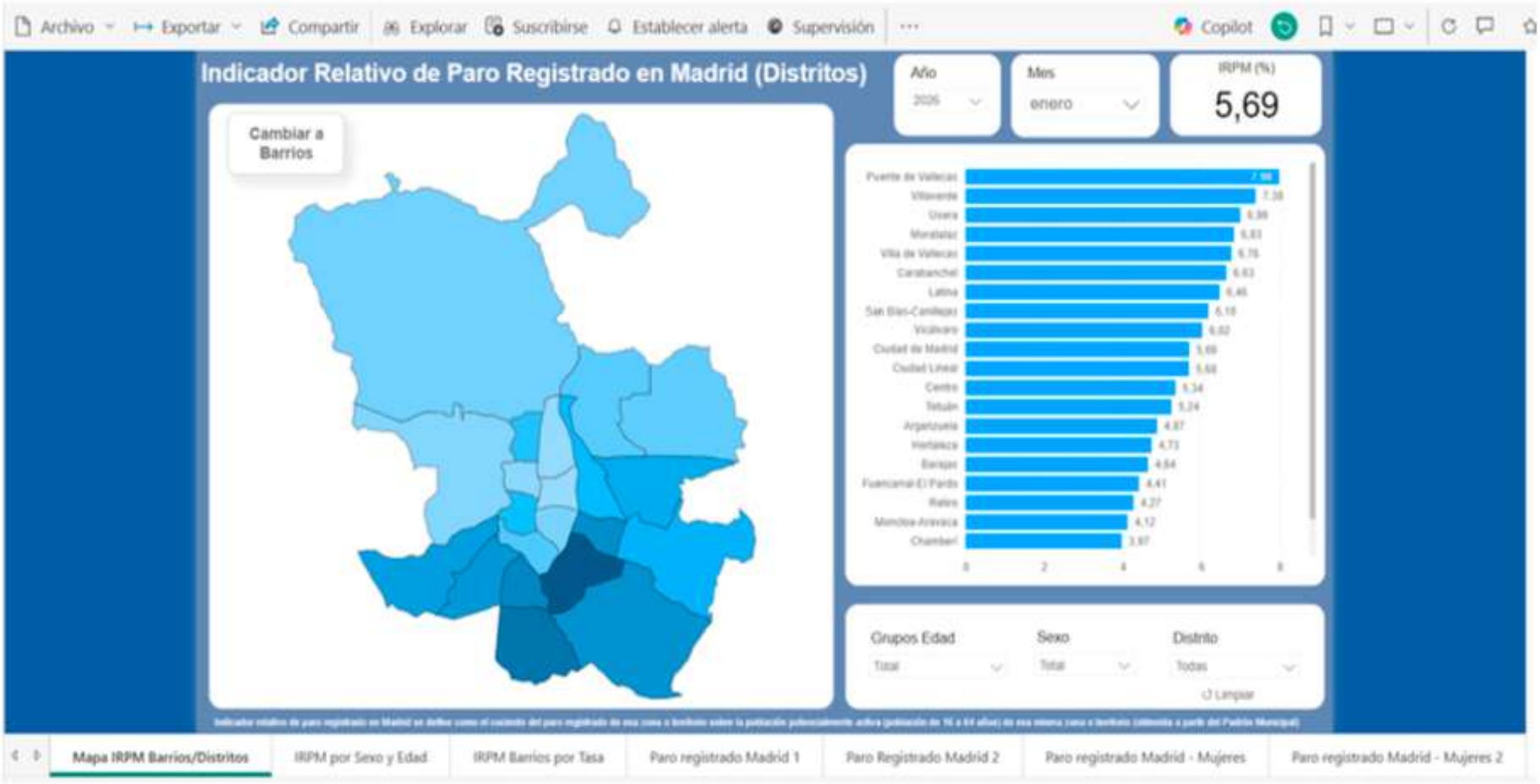
1. En el servicio de **orientación laboral** damos **cita** previa en un plazo medio de 12 días naturales.
2. Proporcionamos una **orientación laboral** adaptada a las necesidades de cada persona y a través de un personal altamente especializado. El objetivo es que la valoración de la satisfacción media de las personas encuestadas sea igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.
3. Elaboramos un **Plan de Formación anual** que favorece y posibilita la inserción laboral con una **valoración media de satisfacción del alumnado** igual o superior a 7,5 puntos y con respeto a los formadores/as en acciones de formación presencial igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.
4. Ponemos en marcha programas de formación y empleo municipales que implican la adquisición de formación y práctica laboral. El objetivo es que la satisfacción media de las personas participantes en estos programas, igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10 y que el porcentaje de las que finalizan sea igual o superior al 70%.
5. Enviamos candidaturas al 90% de las ofertas de empleo remitidas por las empresas. Además, al menos al 85% de las ofertas se enviará un número de candidaturas superior al de puestos ofertados.
6. Contestamos el 80% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 20 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 45 días.

5.2 Power BI: Empleo, Salta Empleo, ATLAS, Busempleo, Fundaula, Totems informativos, Cursos, Seguimiento paro

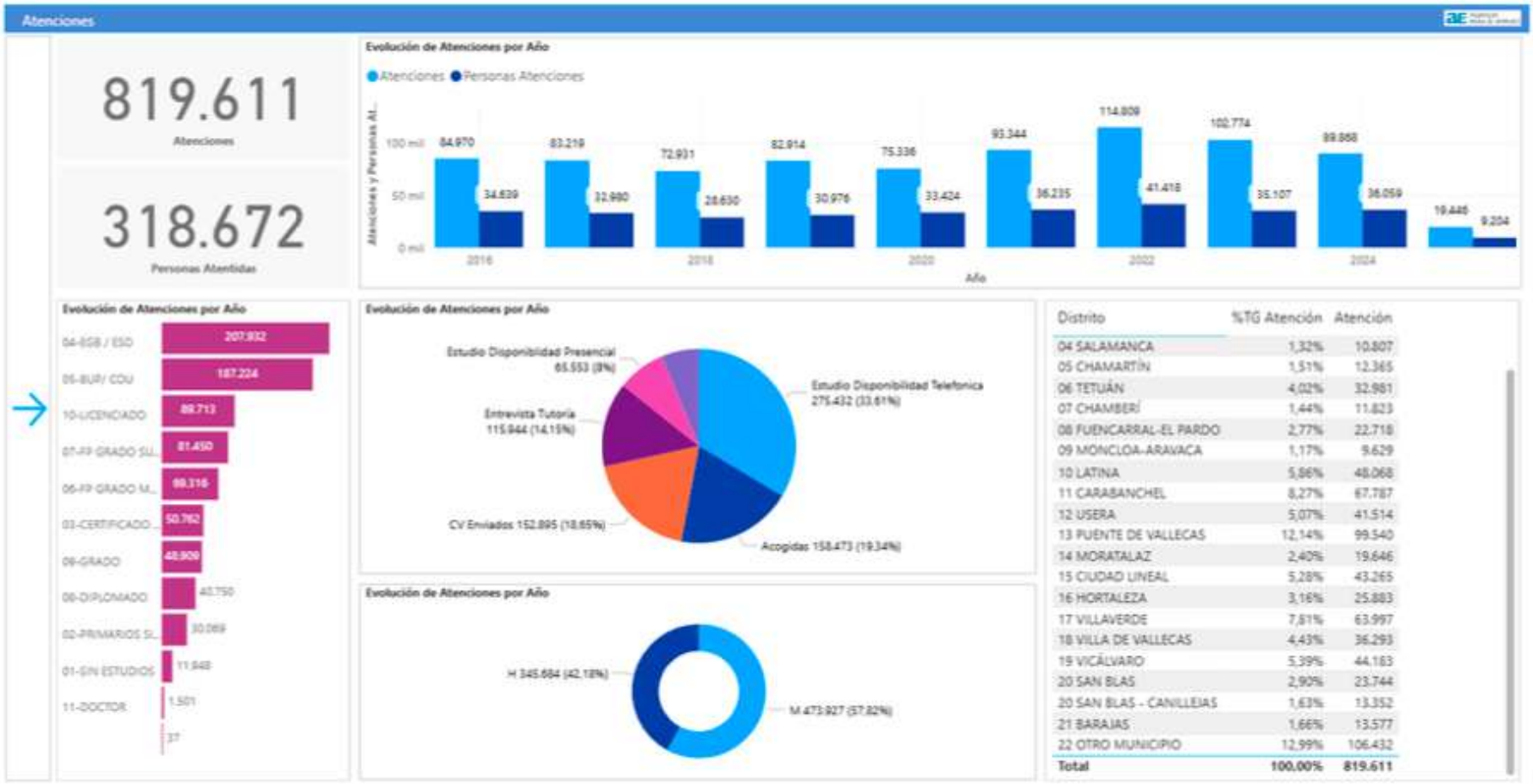
SALTA

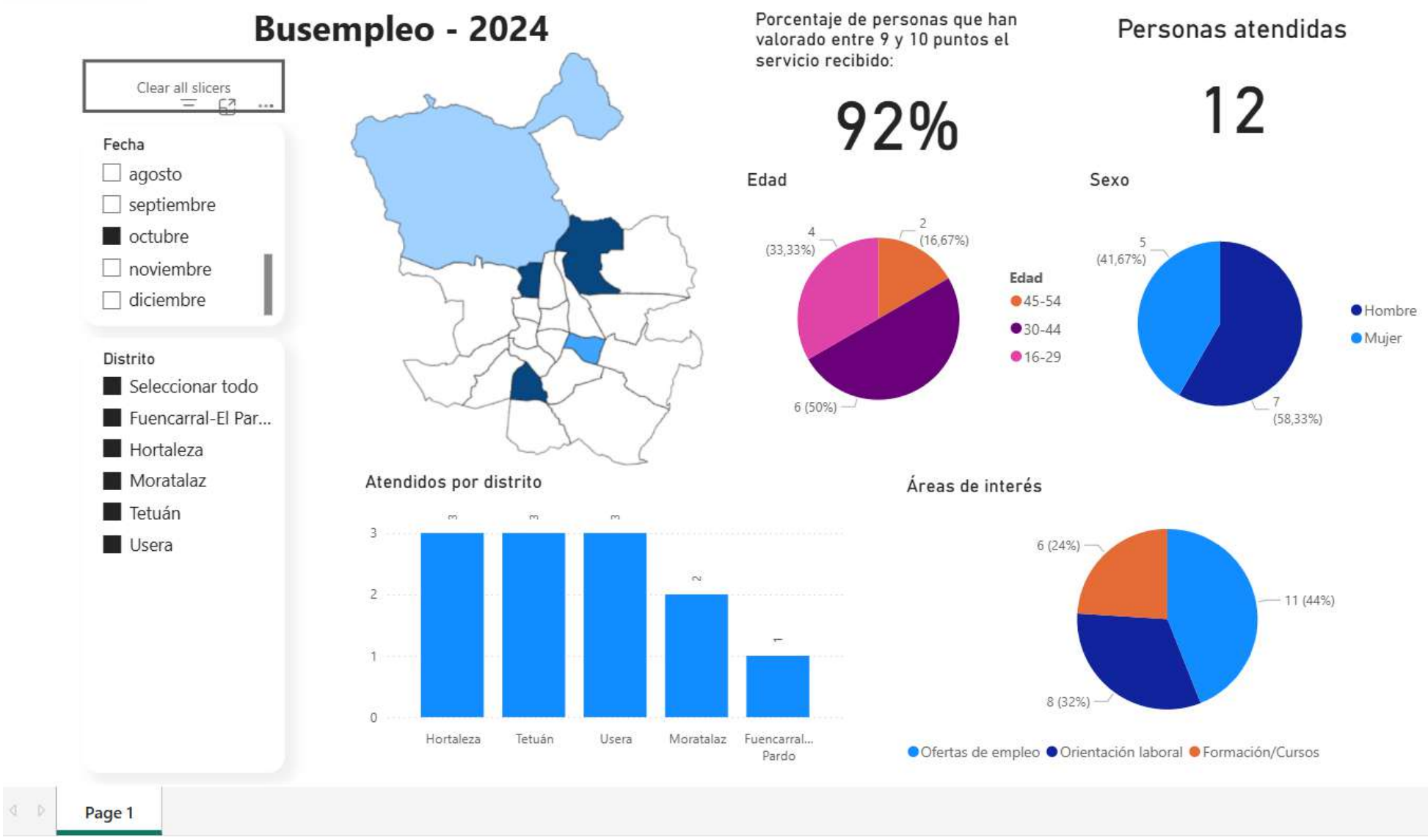


EMPLEO


Archivo
Exportar
Compartir
Explorar
Suscribirse
Establecer alerta
Supervisión
Copilot
Indicador Relativo de Paro Registrado en Madrid (Distritos)
Cambiar a Barrios
Año
2026
Mes
enero
IRPM (%)
5,69
Grupos Edad
Total
Sexo
Total
Distrito
Todas
Limpiar
Mapa IRPM Barrios/Distritos
IRPM por Sexo y Edad
IRPM Barrios por Tasa
Paro registrado Madrid 1
Paro Registrado Madrid 2
Paro registrado Madrid - Mujeres
Paro registrado Madrid - Mujeres 2

ATLAS


Atenciones
819.611
Atenciones
318.672
Personas Atendidas
Evolución de Atenciones por Año
Atenciones
Personas Atenciones
Atenciones y Personas At...
100 mil
50 mil
0 mil
84.970
34.639
83.219
32.980
72.931
28.630
82.914
30.976
75.336
33.424
93.344
36.235
114.809
41.418
100.774
35.107
89.868
36.059
19.446
9.204
2016
2018
2020
2022
2024
Año
Evolución de Atenciones por Año
04-EGB / ESO
207.932
05-BUP/ COU
187.224
10-LICENCIADO
89.713
07-FP GRADO SU...
81.450
06-FP GRADO M...
50.762
03-CERTIFICADO ...
48.909
09-GRADO
40.750
08-DIPLOMADO
30.069
02-PRIMARIOS SI...
11.948
01-SIN ESTUDIOS
1.501
11-DOCTOR
37
Evolución de Atenciones por Año
Estudio Disponibilidad Presencial
65.553 (8%)
Estudio Disponibilidad Telefonica
275.432 (33.61%)
Entrevista Tutoría
115.944 (14.15%)
CV Enviados 152.895 (18.65%)
Acogidas 158.473 (19.34%)
Evolución de Atenciones por Año
H 345.684 (42.18%)
M 473.927 (57.82%)
Distrito
%TG Atención
Atención
04 SALAMANCA 1,32% 10.807
05 CHAMARTÍN 1,51% 12.365
06 TETUÁN 4,02% 32.981
07 CHAMBERÍ 1,44% 11.823
08 FUENCARRAL-EL PARDO 2,77% 22.718
09 MONCLOA-ARAVACA 1,17% 9.629
10 LATINA 5,86% 48.068
11 CARABANCHEL 8,27% 67.787
12 USERA 5,07% 41.514
13 PUENTE DE VALLECAS 12,14% 99.540
14 MORATALAZ 2,40% 19.646
15 CIUDAD LINEAL 5,28% 43.265
16 HORTALEZA 3,16% 25.883
17 VILLAVERDE 7,81% 63.997
18 VILLA DE VALLECAS 4,43% 36.293
19 VICÁLVARO 5,39% 44.163
20 SAN BLAS 2,90% 23.744
20 SAN BLAS - CANILLEJAS 1,63% 13.352
21 BARAJAS 1,66% 13.577
22 OTRO MUNICIPIO 12,99% 106.432
Total 100,00% 819.611

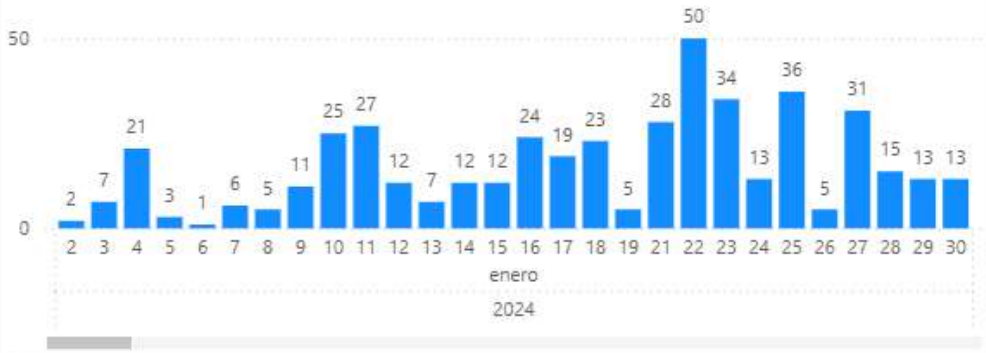

Busempleo - 2024
Clear all slicers
Fecha
agosto
septiembre
octubre
noviembre
diciembre
Distrito
Seleccionar todo
Fuencarral-El Par...
Hortaleza
Moratalaz
Tetuán
Usera
Porcentaje de personas que han valorado entre 9 y 10 puntos el servicio recibido:
92%
Personas atendidas
12
Edad
4 (33,33%)
2 (16,67%)
6 (50%)
Edad
45-54
30-44
16-29
Sexo
5 (41,67%)
7 (58,33%)
Hombre
Mujer
Atendidos por distrito
3
3
3
2
1
Hortaleza
Tetuán
Usera
Moratalaz
Fuencarral... Pardo
Áreas de interés
6 (24%)
11 (44%)
8 (32%)
Ofertas de empleo
Orientación laboral
Formación/Cursos
Page 1

Inscripciones cursos Fundaula

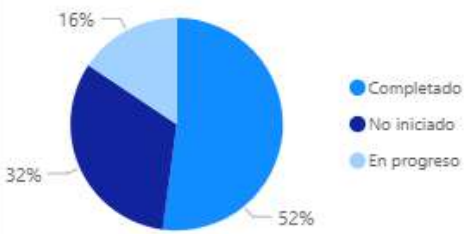
Fecha de inscripción: 01/01/2024 – 31/12/2024

Cursos	Personas	Inscripciones
119	531	1.857

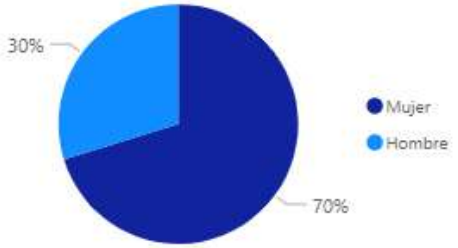
Inscripciones en cursos



Inscripciones por estado



Inscripciones por sexo



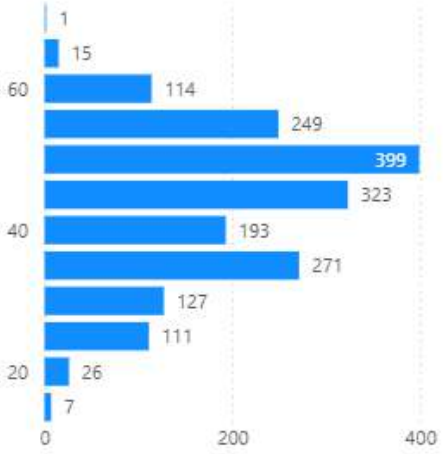
Inscripciones por curso



Inscripciones por distrito



Inscripciones por edad



Portada | Cursos



Totems Madrid


AGENCIA PARA EL EMPLEO
Agencia de Colocación autorizada 13-2
Perfil global de cursos
Período consultado:
Fecha
02/01/2026
10/03/2026
2025: 125 | ✓48,8 % | Δ 61
186,0
Cursos...
2025: 2.150 | ✓34,0 % | Δ 732
2882,0
Plazas
2025: 9.813 | ✗ -65,1 % | Δ -6.388
3.425
Solicitudes
2025: 75,4 | ✓ | Δ -61,9
13,5
Tiempo...
Cursos publicados por fecha
08 feb
08 mar
Convocatoria
Cursos
Plazas
Solicitudes
Familia
Competencias de acceso al ...
Servicios Socioculturales y ...
Hostelería y Turismo
Edificación y Obra Civil
Fabricación Mecánica
Solicitudes por distrito
Solicitudes por Género
Cursos/Plazas por Modalidad
Presencial
Mixta
Solicitudes por Tramos de edad
Mayor a 60
Entre 46-60
Entre 32-46
Entre 18-32
Solicitudes por Nivel Formativo
(En blanco)
Grado
Versión 1.0
Fecha de actualización: 12/03/2026 10:03:38


Paro registrado <30
Año
2026
Mes
febrero
Nº de parados/as registrados/as
20.439
Parados/as por distrito
Puente de Vallecas 2550
Carabanchel 2144
Latina 1645
Villaverde 1632
Usera 1434
Ciudad Lineal 1209
San Blas-Canillejas 1094
Villa de Vallecas 1031
Fuencarral-El Pardo 914
Tetuán 875
Hortaleza 835
Vicálvaro 701
Arganzuela 693
Centro 687
Moratalaz 616
Chamberí 566
Moncloa-Aravaca 448
Salamanca 446
Retiro 379
Chamartín 367
Barajas 173
0 mil
2 mil
Parados/as por edad
30
28
26
24
22
20
18
16
0 mil
1 mil
2 mil
Nivel formativo
Estudios primarios 46,36%
Educación secundaria 26,28%
Formación Profesional 14,07%
Universitarios - Segundo y tercer ciclo 12,82%
Sin estudios 0,30%
Otros 0,09%
Universitarios - Primer ciclo 0,08%
0%
50%
Prestación
31,75%
68,25%
No percibe prestación
Percibe prestación
Sexo
48,93%
51,07%
mujer
hombre
Larga duración
17,77%
82,23%
No larga duración
Larga duración
Nacionalidad
16,3%
80,12%
España
Extranjera ...
Extranje...

5.3 Informe Camino al Empleo, apartado "Metodología innovadora".

AGENCIA PARA EL EMPLEO	**CAMINO AL EMPLEO** **Competencias Básicas (A4)** **Diseño, propuesta, contenidos, metodología, herramientas y medios**	CENAFORM	**CE-04**

MÓDULO 1: AUTOCONFIANZA
Objetivo general:
• Fortalecer la autoconfianza de los participantes, ayudándolos a reconocer y valorar sus propias capacidades y decisiones, mejorando su seguridad personal en contextos cotidianos y laborales.
Objetivos específicos:
• Ayudar a los participantes a identificar sus fortalezas personales y habilidades. • Fomentar la confianza en sus propias opiniones y decisiones. • Desarrollar estrategias para mejorar la autovaloración y el autoconocimiento. • Practicar técnicas que fortalezcan la seguridad en sí mismos frente a situaciones de incertidumbre o presión.
Contenidos del módulo:
1. Definición de Autoconfianza: Concepto y características. 2. Autoconocimiento y Autovaloración: Identificación de fortalezas, habilidades y logros personales. 3. Tomar decisiones con seguridad: Cómo confiar en las propias opiniones y decisiones. 4. Cómo gestionar el miedo y la incertidumbre: Técnicas de manejo de la ansiedad frente a desafíos. 5. Prácticas de autovalidación: Refuerzo de pensamientos y actitudes positivas sobre uno mismo.
Metodología:

• Experiencial
• Participativa
• Aprendizaje grupal
• Activa y vivencial
Como propuesta de valor de este módulo, los participantes tendrán acceso a la plataforma, donde podrán realizar formación relacionada y profundizar en los contenidos tratados en la sesión:
• Contenidos:
  ○ Confianza
• Profundiza:
  ○ Píldora: Los pilares de la confianza I: Expertise y toma de decisiones
  ○ Píldora: Los pilares de la confianza II: Consistencia
  ○ Píldora: Los pilares de la confianza III: Generar relaciones positivas

Programa: **Duración: 1 hora**

1. **Introducción (10 minutos):**
  • Explicación del propósito del taller.
  • Dinámica de inicio: Cada participante menciona una tarea o habilidad que cree que realiza bien. Esto ayuda a iniciar el proceso de autoconfianza.
2. **Dinámica 1: "Mapa de fortalezas" (15 minutos):**
  • Cada participante recibe una hoja donde dibujará un "mapa" de sí mismo, destacando al menos 3 habilidades o cualidades que consideran sus fortalezas.
  • Discusión grupal para compartir fortalezas y cómo han ayudado en diferentes situaciones.
3. **Dinámica 2: "El valor de mis decisiones" (15 minutos):**
  • Se presentan situaciones hipotéticas que podrían generar dudas o incertidumbre. Ejemplos:
  • "Estás en un grupo y te piden tu opinión sobre un tema importante."
  • "Debes tomar una decisión sobre un problema en el trabajo."
  • Los participantes eligen cómo responderían a estas situaciones y luego comparten sus respuestas en grupo.
  • Reflexión sobre cómo la confianza en uno mismo impacta en la toma de decisiones.

AGENCIA PARA EL EMPLEO	**CAMINO AL EMPLEO** **Competencias Básicas (A4)** **Diseño, propuesta, contenidos, metodología, herramientas y medios**	CENAFORM	**CE-04**

4. **Ejercicio de afirmaciones positivas (10 minutos):**
   - Cada participante escribe 3 afirmaciones positivas sobre sí mismo y las comparte con el grupo.
   - Se hace un cierre con una ronda de afirmaciones grupales: cada persona dice una cosa positiva sobre el compañero/a de su derecha.
5. **Dinámica de cierre: "El poder de la palabra" (10 minutos):**
   - Los participantes se ponen en pie y forman un círculo. El facilitador lanza una pelota o algún objeto ligero a un participante, quien debe decir una frase afirmativa sobre sí mismo/a antes de pasar la pelota a otra persona.
   - Ejemplo: "Soy capaz de lograr lo que me proponga" o "Confío en mi capacidad para superar los obstáculos."

Evaluación:
- **Autoevaluación:** Al final del taller, los participantes completan una breve encuesta o comparten oralmente cómo se sienten respecto a su confianza personal después del taller.
- **Observación directa:** El facilitador tomará nota de la participación de los asistentes y de cómo aplican los conceptos y ejercicios durante el taller.
- **Reflexión grupal:** Al finalizar, se realiza una pequeña conversación donde los participantes expresan qué actividad o concepto les resultó más útil o revelador.

Duración total: 1 hora

Este taller busca no solo desarrollar la autoconfianza de los participantes, sino también proporcionarles herramientas prácticas para seguir fortaleciéndola en su vida diaria**.**

MÓDULO 2: AUTOCONTROL
Objetivo general:
• Desarrollar la capacidad de autocontrol emocional en los participantes, fomentando la gestión adecuada de sus emociones y reacciones frente a situaciones adversas o estresantes.
Objetivos específicos:
• Identificar las emociones y reacciones que se presentan ante situaciones adversas. • Aprender técnicas para gestionar el estrés y mantener la calma en situaciones de presión. • Desarrollar la capacidad de respuesta controlada ante la adversidad, evitando reacciones negativas o impulsivas. • Fomentar la autoobservación y la regulación emocional en situaciones de conflicto.
Contenidos del módulo:
1. Definición de Autocontrol: ¿Qué es y por qué es importante? 2. Reconocimiento de emociones y reacciones: Identificar emociones negativas como el enojo, el miedo y la frustración. 3. Manejo del estrés: Técnicas para reducir la ansiedad y el nerviosismo. 4. Respuestas controladas: Cómo evitar respuestas impulsivas en situaciones hostiles o adversas. 5. Autoregulación emocional: Técnicas para gestionar las emociones y mejorar la capacidad de respuesta.
Metodología:
• Experiencial • Participativa • Reflexiva Como propuesta de valor de este módulo, los participantes tendrán acceso a la plataforma, donde podrán realizar formación relacionada y profundizar en los contenidos tratados en la sesión:

AE AGENCIA PARA EL EMPLEO	**CAMINO AL EMPLEO** **Competencias Básicas (A4)** **Diseño, propuesta, contenidos, metodología, herramientas y medios**	CENAFORM	**CE-04**

- Contenidos:
  - Autorregulación
- Profundiza:
  - Píldora: Módulo autorregulación emocional

Programa:
Duración: 1 hora

1. **Introducción (10 minutos):**
   - Explicación del objetivo del taller.
   - Dinámica de inicio: Cada participante menciona una situación en la que sintió que perdió el control de sus emociones. Se trata de generar un ambiente de confianza para abordar el tema.
2. **Dinámica 1: "Reconociendo mis emociones" (15 minutos):**
   - Cada participante recibe una hoja con imágenes que representan diversas emociones (enfado, tristeza, miedo, etc.).
   - Identifican en qué situaciones específicas han experimentado esas emociones y cómo reaccionaron.
   - Reflexión grupal: ¿Cómo afecta la falta de control emocional en esas situaciones? ¿Qué consecuencias tuvo para ellos?
3. **Dinámica 2: "Respira y responde" (15 minutos):**
   - El facilitador introduce una técnica de respiración profunda como herramienta para reducir el estrés. Los participantes practican la respiración en un ambiente tranquilo.
   - Luego, se presentan ejemplos de situaciones adversas o de conflicto (por ejemplo, una discusión o un malentendido) y se les pide a los participantes que describan cómo responderían después de aplicar la técnica de respiración.
   - Reflexión sobre cómo la pausa y la respiración pueden ayudar a evitar reacciones impulsivas.
4. **Ejercicio de visualización: "Mi lugar de calma" (10 minutos):**
   - Los participantes cierran los ojos mientras el facilitador les guía en una visualización de un lugar donde se sienten tranquilos y en control.
   - Después, se les pide que compartan cómo se sintieron y cómo podrían aplicar esta técnica en situaciones de estrés.
5. **Dinámica de cierre: "Mi frase de autocontrol" (10 minutos):**
   - Cada participante elige una frase o afirmación positiva que les ayude a mantenerse en calma y controlado en situaciones difíciles.
   - Ejemplo: “Puedo respirar y encontrar una respuesta tranquila” o “Soy capaz de manejar mis emociones con serenidad.”
   - Se finaliza con una ronda en la que cada uno comparte su frase con el grupo.

Evaluación:

- Autoevaluación: Al final del taller, los participantes pueden responder a preguntas como: “¿Cómo te sientes respecto a tu capacidad de autocontrol ahora?”, “¿Qué técnica te resultó más útil?”
- Observación directa: El facilitador observará la capacidad de los participantes para aplicar las técnicas y su disposición durante las actividades.
- Reflexión grupal: Se concluye con una breve discusión donde los participantes expresan qué técnicas creen que les serán más útiles para el futuro.

Duración total: 1 hora
Este taller proporciona a los participantes herramientas concretas para manejar mejor sus emociones en situaciones estresantes o adversas, fomentando el autocontrol y una respuesta más consciente ante los desafíos.

AE AGENCIA PARA EL EMPLEO	**CAMINO AL EMPLEO** **Competencias Básicas (A4)** **Diseño, propuesta, contenidos, metodología, herramientas y medios**	CENAFORM	**CE**

MÓDULO 3: COMUNICACIÓN

Objetivo general:

- Desarrollar las habilidades de comunicación oral, escrita y no verbal en los participantes, mejorando su capacidad para comprender y expresar mensajes de manera efectiva en diferentes contextos.

Objetivos específicos:

- Mejorar la comprensión y expresión oral de los participantes en situaciones cotidianas y formales.
- Fomentar una comunicación escrita clara y efectiva.
- Desarrollar la capacidad de interpretar y utilizar la comunicación no verbal.
- Reflexionar sobre la importancia de adaptar el estilo comunicativo al contexto y al medio (digital o presencial).

Contenidos del módulo:

1. Concepto de Comunicación: La importancia de la comunicación eficaz en diferentes contextos.
2. Comprensión Oral: Escucha activa y comprensión de mensajes orales.
3. Comprensión Escrita: Estrategias para leer e interpretar textos de manera efectiva.
4. Expresión Oral: Técnicas para mejorar la claridad y fluidez al hablar.
5. Expresión Escrita: Cómo organizar ideas y estructurar un texto de manera coherente.
6. Comunicación No Verbal: Uso del lenguaje corporal, gestos y tono de voz en la interacción.

Metodología:

- Aprendizaje experiencial
- Aprendizaje colaborativo
- Observación guiada
- Role-playing

Como propuesta de valor de este módulo, los participantes tendrán acceso a la plataforma, donde podrán realizar formación relacionada y profundizar en los contenidos tratados en la sesión:

- Contenidos:
  - Herramientas de coaching mentoring
- Profundiza:
  - Píldora: Herramientas del coaching

Programa:
Duración: 1 hora

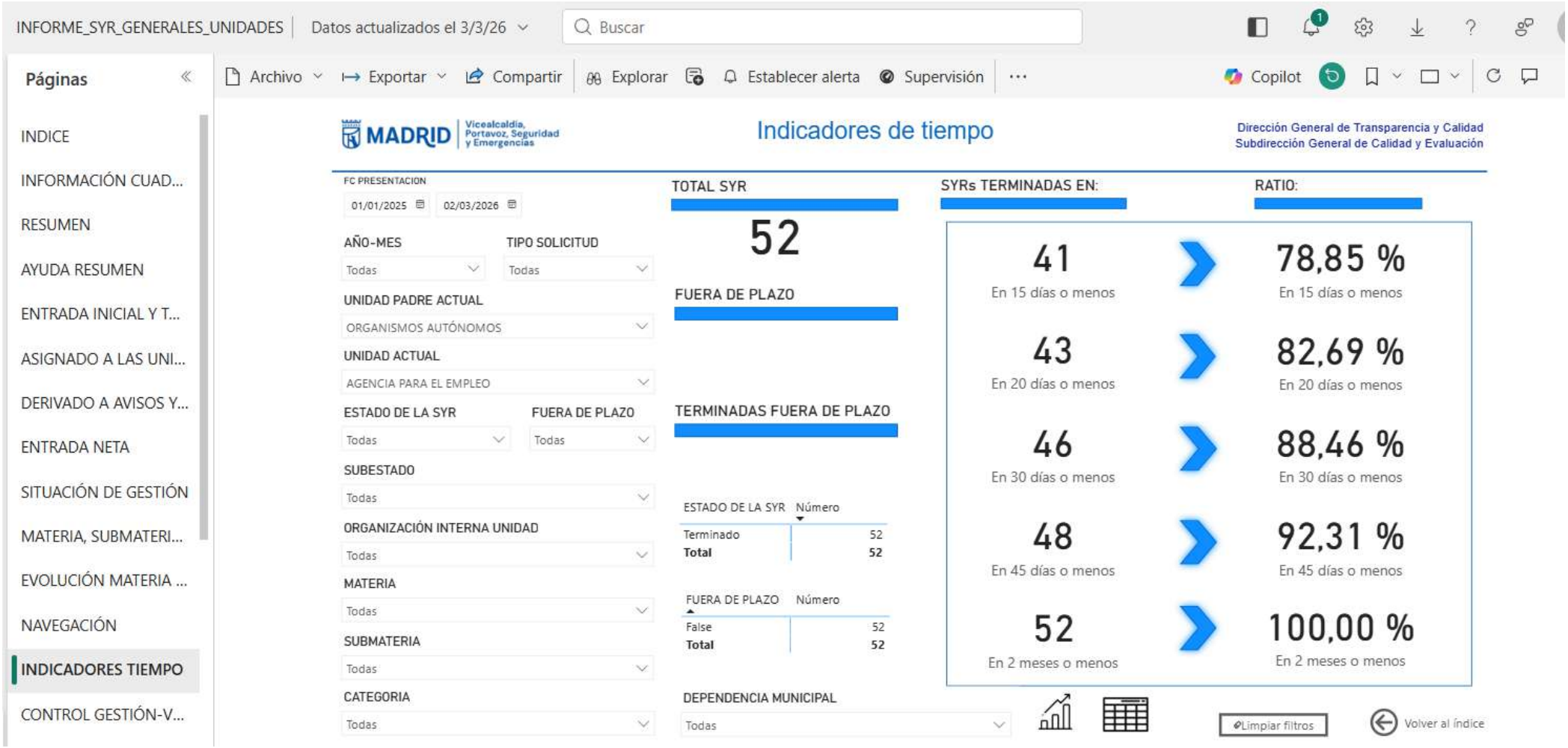
1. **Introducción y Presentación (10 minutos):**
   - Explicación de la importancia de la comunicación en la vida diaria.
   - Dinámica inicial: Cada participante dirá su nombre y algo interesante sobre sí mismo/a. Se analiza cómo expresan la información (voz, postura, gestos).
2. **Dinámica 1: "Escucha activa" (10 minutos):**
   - Los participantes se dividen en parejas. Cada persona cuenta una breve historia personal, mientras su compañero escucha sin interrumpir y luego repite lo que ha entendido.
   - Reflexión grupal sobre la importancia de escuchar activamente para comprender el mensaje correctamente.
3. **Dinámica 2: "Expresión clara y concisa" (15 minutos):**
   - Se presenta una situación problemática en la que deben escribir una respuesta breve y clara. Ejemplos: responder a una solicitud de trabajo, aclarar un malentendido, etc.
   - Los participantes comparten sus respuestas y el grupo reflexiona sobre qué las hizo efectivas o cómo podrían mejorarse.

5.4 Informe sobre Talento y Empresas





5.5 Informe SyR



E.- PRINCIPALES ABREVIATURAS



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

5.Principales abreviaturas

Abreviatura	Significado
AAPP	Administraciones Públicas
AE	Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid
BOAM	Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid
CAM	Comunidad Autónoma de Madrid
CM	Cuadro de Mando
CCOO	Comisiones Obreras
CEIM	Confederación Empresarial de Madrid
CEOP	Centro de Empleo y Orientación Profesional
CRM	Customer Relationship Management (Gestión de Relaciones con Cliente)
DAFO	Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
DG	Dirección General
EBEP	Estatuto Básico del Empleado Público
EFQM	European Foundation for Quality Management
EPA	Encuesta de Población Activa
EPIs	Equipos de Protección Individual
GA	Gestión Ambiental
GI	Grupos de Interés
IA	Inteligencia Artificial
IAM	Informática del Ayuntamiento de Madrid
INE	Instituto Nacional de Estadística
ISO	Organización Internacional de Normalización
MVV	Misión, Visión y Valores
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030)
PD	Protección de Datos
PAE	Políticas Activas de Empleo
PMP	Período Medio de Pago
POG	Programa Operativo de Gobierno
PRL	Prevención de Riesgos Laborales
QR	Quick Response (código de respuesta rápida)
RGPD	Reglamento General de Protección de Datos
RRHH	Recursos Humanos
RPT	Relación de Puestos de Trabajo
SALTA	Plataforma CRM de gestión integral de servicios de empleo de la Agencia
SAP	Aplicación informática para la gestión corporativa
SEPE	Servicio Público de Empleo Estatal
SG	Subdirección General
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SURES	Estrategia de Recuperación Urbana Social y Económica del Sur y Este de Madrid
SyR	Sugerencias y Reclamaciones
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación
UGT	Unión General de Trabajadores
VPN	Redes Privadas Virtuales



MADRID
AGENCIA PARA EL EMPLEO

Paseo de Pontones 10 , 28005 Madrid.