

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

*Acuerdo de 31 de octubre de 2017, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Contrato Plurianual de Gestión de la Agencia Servicio Andaluz de Empleo para el período 2017-2018.*

La Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del Sector Público de Andalucía, en su artículo 8.1, configura al Servicio Andaluz de Empleo como una Agencia de régimen especial de las previstas en el artículo 54.2.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, para realizar las actividades administrativas y demás funciones y competencias establecidas en la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo, así como cualquier otra función que específicamente se le atribuya.

De acuerdo con su Ley de creación citada, la Agencia se adscribe a la Consejería competente en materia de empleo, como Servicio Público de Empleo y órgano gestor de las políticas de empleo de la Junta de Andalucía. El Servicio Andaluz de Empleo ostenta personalidad jurídica y patrimonio propios y está dotado de autonomía administrativa y financiera para el cumplimiento de sus fines, así como para la gestión de su patrimonio y de los fondos que se le asignan.

Asimismo, según el artículo 3 de la mencionada Ley 4/2002, de 16 de diciembre, el Servicio Andaluz de Empleo, como Servicio Público de Empleo de la Comunidad Autónoma, tiene como objetivos específicos el ejercicio de las competencias en materia de empleo y, en particular, el fomento del empleo, orientación e información, prospección, registro de demanda e intermediación en el mercado de trabajo y, para ello, este organismo ejerce las siguientes funciones:

- 1.ª Elaboración de los anteproyectos de los planes de empleo.
- 2.ª La planificación, gestión, promoción y evaluación de los distintos programas y acciones para el empleo, competencia de la Comunidad Autónoma y, en particular, los siguientes:
  - a) Los relativos a fomento del empleo.
  - b) La orientación e información profesional y las acciones de apoyo para la mejora del empleo.
  - c) La intermediación laboral, el registro de demandantes de empleo, la recepción de comunicación de contratos y la gestión de la red Eures en Andalucía.
  - d) La coordinación con la Dirección General competente en materia de formación profesional para el empleo para el desarrollo de las funciones de intermediación laboral y el conjunto de programas y medidas de orientación y formación, al objeto de mejorar las posibilidades de acceso al empleo, adaptación de la formación y recualificación.
  - e) La prospección del mercado de trabajo y la difusión de información sobre el mercado laboral.
  - f) La colaboración con los medios de comunicación de masas tanto para promocionar los distintos planes de empleo como para transmitir valores culturales y éticos que estimulen la cantidad y calidad del empleo.
  - g) La autorización de la condición de centros colaboradores o asociados a aquellas entidades que participen en la ejecución de actividades que sean competencia del Servicio Andaluz de Empleo, así como la autorización y demás competencias sobre las agencias de colocación que actúen en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
  - h) La promoción y el desarrollo del empleo local, atendiendo a las necesidades específicas de cada territorio y en coordinación con las Administraciones Locales.

3.ª La resolución de las convocatorias de ayudas y subvenciones y la suscripción de convenios de colaboración, referentes a las competencias gestionadas por la Agencia Servicio Andaluz de Empleo.

4.ª La asistencia técnica a los distintos órganos de la Administración de la Junta de Andalucía y a los de otras Administraciones Públicas, cuando sea requerido para ello, en materia de empleo.

5.ª La ejecución, como competencias propias, de las acciones formativas que en el ámbito de la formación profesional para el empleo se determinen, conforme a la planificación de la oferta formativa que efectúe la Dirección General competente en materia de formación profesional para el empleo. A tales fines, gestionará, como competencias propias, los centros de formación para el empleo que se determinen por parte de la Dirección General competente en materia de formación profesional para el empleo.

6.ª Cuantas otras funciones le sean atribuidas, para su ejercicio como competencias propias, por cualquier norma o acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía o aquéllas que, en un futuro, pudieran ser transferidas a la Junta de Andalucía en materia de políticas de empleo.

La Agencia, en el ámbito de sus competencias, cuenta con cuantas potestades administrativas sean necesarias para el cumplimiento de sus fines y funciones.

Como Agencia de régimen especial, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo, aprobados por Decreto 96/2011, de 19 de abril, el Contrato de Gestión de la agencia definirá los objetivos a conseguir, los resultados a obtener y, en general, la gestión a desarrollar por la misma y establecerá, como mínimo, y para el periodo de su vigencia, los extremos contemplados en el artículo 72.1 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

El Contrato de Gestión de la agencia, contiene, a partir de la definición de la misión y visión de la organización, los objetivos a alcanzar en el periodo 2017-2018, los planes y programas de actuación a desarrollar, así como los resultados a obtener y el sistema de indicadores que se utilizarán para realizar un seguimiento y evaluación continuada del mismo. Incluye igualmente, recursos humanos, materiales, tecnológicos, presupuestarios y patrimoniales necesarios para implementar los planes y programas diseñados.

El artículo 25 de los citados Estatutos prevé que el Contrato de Gestión se elabora por la Dirección-Gerencia, quien lo eleva a la Presidencia, oído el Consejo de Administración, y se aprueba por el Consejo de Gobierno previo informe de las Consejerías competentes en materia de Hacienda y Administración Pública.

Por todo ello, a propuesta de la persona titular de la Presidencia del Servicio Andaluz de Empleo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 10.2.I) de los Estatutos de la Agencia, oído el Consejo de Administración, y previo informe de la Secretaría General de Administración Pública y de la Dirección General de Presupuestos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública,

#### ACUERDO

Primero. Aprobar el Contrato Plurianual de Gestión de la Agencia Servicio Andaluz de Empleo para el periodo 2017-2018, cuyo texto se anexa al presente acuerdo.

Segundo. El presente Acuerdo surtirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 31 de octubre de 2017

JAVIER CARNERO SIERRA  
Consejero de Empleo, Empresa y Comercio

SUSANA DÍAZ PACHECO  
Presidenta de la Junta de Andalucía

00124036

**A N E X O****CONTRATO DE GESTIÓN AGENCIA SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO****PERIODO 2017-2018**

1. Misión y Visión de la Agencia Servicio Andaluz de Empleo.
2. Objeto del contrato.
3. Objetivos estratégicos.
4. Objetivos específicos, planes y/o programas de actuación.
5. Marco de actuación en materia de Recursos Humanos.
6. Recursos materiales, tecnológicos y presupuestarios.
7. Cumplimiento de objetivos.
8. Seguimiento de la ejecución y cumplimiento del contrato.
9. Efectos asociados al grado de cumplimiento de objetivos.
10. Procedimiento para la introducción de modificaciones y adaptaciones
11. Desarrollo del Contrato de gestión y vigencia.

**Anexo I: Indicadores.**

1. Misión y Visión de la Agencia Servicio Andaluz de Empleo.

**Misión:**

El presente contrato vincula en su cumplimiento a la Consejería competente en materia de Empleo y a la Agencia. A la primera en cuanto a la planificación y programación de las acciones a desarrollar en cada ejercicio de aplicación, y a la segunda en la consecución de los objetivos marcados en el Plan de acción de cada ejercicio, con expresión de los recursos personales, materiales y presupuestarios previstos para ello, así como sus indicadores de eficacia, los cuales se recogen en le Anexo I del presente Acuerdo.

En el marco de lo previsto en los Estatutos de la Agencia, el contrato de gestión recoge los fines y objetivos que la Agencia debe desarrollar como competencias propias, los cuales se establecen en el artículo 3 de su Ley de creación que son los siguientes:

- Fomento de Empleo
- Orientación e Información
- Prospección
- Registro de demanda e intermediación en el mercado de trabajo.
- Fomento y desarrollo de cualquier otra medida encaminada a la mejora del empleo.

Asimismo, como órgano gestor de las políticas activas de empleo en Andalucía, el Servicio Andaluz de Empleo contribuye al acceso y permanencia de la población trabajadora en el mercado de trabajo, y a la mejora del capital humano de las empresas.

Esta contribución se realiza desde la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, la transparencia en la gestión y la optimización de los recursos públicos disponibles.

**Visión:**

Alcanzar la excelencia en la prestación de servicios a la población trabajadora y a las empresas andaluzas, y contribuir a:

- La existencia de un mercado de trabajo en Andalucía generador de empleo de calidad.
- Mejorar los servicios públicos en Andalucía.
- Mejorar la competitividad de las empresas y de la economía andaluza.
- Racionalizar el gasto público y optimizar los recursos disponibles.

La misión y visión de la Agencia Servicio Andaluz de Empleo constituyen el punto de partida y la base para la programación de actividades para el periodo de vigencia del contrato de gestión. Las actividades planteadas, junto con el marco de actuación propuesto en materia de RR.HH. se configuran como elementos directamente ligados con

00124036

los conceptos fundamentales de la excelencia que configuran el modelo EFQM aplicados a las administraciones públicas (adoptado por la Agencia como modelo de gestión integral orientado a la mejora continua). Estos conceptos son: añadir valor para los clientes, crear un futuro sostenible, desarrollar la capacidad de la organización, aprovechar la creatividad y la innovación, liderar con visión, inspiración e integridad, gestionar con agilidad, alcanzar el éxito mediante el talento de las personas y mantener en el tiempo resultados sobresalientes.

## 2. Objeto del contrato.

El Contrato de Gestión tiene por objeto regular la actividad a desarrollar por la Agencia durante el periodo 2017-2018. Dicha actividad conducirá al cumplimiento de su razón de ser (misión) y le servirá de guía para establecer sus líneas de actuación en la actualidad y en el futuro (visión). Los planes, servicios y/o programas de actuación que lo integran, constituyen los objetivos prioritarios de la Agencia en el periodo establecido, y se dotan de recursos humanos, presupuestarios y patrimoniales para posibilitar el logro de la misión.

## 3. Objetivos estratégicos.

Los dos grandes objetivos estratégicos que guían la actuación de la Agencia son:

- Mejorar la empleabilidad de la ciudadanía andaluza.
- Mejorar la calidad de los servicios.

Como objetivo estratégico transversal en todas las actuaciones, se contempla el fomento de la igualdad de oportunidades en el empleo entre hombres y mujeres en Andalucía.

## 4. Objetivos específicos, planes y/o programas de actuación.

Para el logro de los objetivos estratégicos, la Agencia se marca los siguientes objetivos específicos:

### 1. Mejorar la empleabilidad de la ciudadanía andaluza.

- Objetivo específico 1: Gestionar de forma integral la demanda de empleo y atender las necesidades de información y orientación profesional de las personas demandantes de empleo.
- Objetivo específico 2: Atender las necesidades de las empresas en materia laboral y de Recursos Humanos.
- Objetivo específico 3: Favorecer la inserción en el mercado de trabajo de las personas desempleadas en general.
- Objetivo específico 4: Favorecer la inserción de colectivos en riesgo de exclusión social.
- Objetivo específico 5: Coordinación, seguimiento y difusión del Sistema de Garantía Juvenil en Andalucía.
- Objetivo específico 6: Incrementar el uso de las TICs por parte de las personas demandantes de empleo y las entidades empleadoras.
- Objetivo específico 7: Desarrollar actuaciones integradas de empleo que fomenten el empleo en sectores de actividad específicos.

### 2. Mejorar la calidad de los servicios.

- Objetivo específico 1: Incorporar la mejora continua en la gestión de la Agencia S.A.E.
- Objetivo específico 2: Mejorar la infraestructura de la Red de Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo.
- Objetivo específico 3: Realizar prospección del mercado de trabajo, y conocer y difundir información sobre el mismo.

Para alcanzar cada uno de los objetivos específicos descritos, se desarrollarán los Servicios y Programas y/o Planes de actuación que se detallan a continuación y que serán concretados anualmente en el Plan de Acción Anual correspondiente.

Objetivo Estratégico: Mejorar la empleabilidad de la ciudadanía andaluza.

Objetivo específico 1: Gestionar de forma integral la demanda de empleo y atender a las necesidades de información y orientación profesional de las personas demandantes de empleo.

#### 1.1. Inscripción y Clasificación de la demanda.

Se entiende por demanda de empleo y servicios, en adelante demanda, el resultado derivado de la solicitud, a iniciativa de la persona interesada, de los servicios definidos en el Texto refundido de la Ley de Empleo, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, y en su caso, intermediación laboral, realizada ante un Servicio Público de Empleo. Generará derechos y obligaciones y tendrá una vigencia temporal limitada.

La inscripción de la persona demandante es el proceso mediante el cual una persona adquiere la condición de demandante en un Servicio Público de Empleo por primera vez, quedando su demanda en situación de alta en el mismo. Esta debe realizarse de forma personal e intransferible, para la verificación de los datos aportados por la persona demandante, salvo las excepciones que pueda contemplar la normativa vigente.

Por otra parte, la Clasificación de la Demanda constituye el pilar fundamental para los procesos de Intermediación de las personas inscritas en el Servicio Andaluz de Empleo.

#### 1.2. Gestión de Itinerarios Personalizados de Inserción.

El Itinerario Personalizado de Inserción (IPI), es un conjunto secuencial de acciones que se definen y desarrollan para mejorar la empleabilidad de la persona desempleada inscrita como demandante de empleo en el Servicio Andaluz de Empleo.

Un IPI se inicia siempre mediante una acción personalizada e individual de diagnóstico o evaluación socioprofesional desarrollada por personal técnico de una Unidad de Orientación de la Red «Andalucía Orienta». Cada persona beneficiaria que desarrolle un IPI, cuenta con el apoyo de un profesional de la Orientación responsable del desarrollo del mismo que será su asesor/a personalizado/a durante todo el proceso.

Todas las acciones de los IPIs se registran según los procedimientos establecidos por el Servicio Andaluz de Empleo en el Servicio Telemático de Orientación (STO).

Objetivo específico 2: Atender las necesidades de las empresas en materia laboral y de Recursos Humanos.

#### 2.1. Gestión de la intermediación en el Empleo.

Tal y como se define en el Texto refundido de la Ley de Empleo, “La intermediación laboral es el conjunto de acciones que tienen por objeto poner en contacto las ofertas de trabajo con las personas trabajadoras que buscan un empleo, para su colocación. La intermediación laboral tiene como finalidad proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores, las personas trabajadoras más apropiadas a sus requerimientos y necesidades”.

El Servicio Andaluz de Empleo gestiona la Intermediación Laboral como un servicio público y gratuito que garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, la no discriminación y la plena transparencia en su funcionamiento.

Se define la Oferta de Empleo como la solicitud de personas trabajadoras con el fin de cubrir puestos de trabajo, realizadas por Entidades Empleadoras ante el Servicio Andaluz de Empleo.

El procedimiento de gestión de ofertas de Empleo en Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo se estructura en las siguientes fases: recepción de la oferta, registro de la oferta, búsqueda de candidaturas, comprobación de idoneidad, comprobación de disponibilidad, envío de candidaturas, seguimiento de la oferta y conclusión de la misma.

#### 2.2. Agentes de Empresas.

El dispositivo de Agentes de Empresas tiene como principal finalidad, establecer una relación personalizada y directa con las empresas y atender sus necesidades en materia de Recursos Humanos y empleo.

En este sentido, el Servicio Andaluz de Empleo apuesta por reforzar un elemento muy necesario para la labor principal que debe desarrollar un servicio público de empleo, que es la casación entre la oferta y la demanda. Este elemento es el Agente de Empresa, destinado a abordar la parte de la Oferta, analizando el mercado de trabajo, conociendo y asistiendo a las empresas y cooperando en conseguir una mayor interrelación entre las empresas y las personas demandantes de empleo.

#### 2.3. Actuaciones en relación a las Agencias de colocación.

El Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las Agencias de Colocación establece que son aquellas entidades públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, que en coordinación y, en su caso, colaboración con el Servicio Público de Empleo de Andalucía realicen actividades de intermediación laboral, y cuya finalidad es proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores las personas trabajadoras más adecuadas a sus requerimientos y necesidades.

Además podrán desarrollar actuaciones relacionadas con la búsqueda de empleo, (tales como orientación e información profesional), y con la selección de personal.

#### 2.4. Gestión Administrativa de la Contratación.

El Real Decreto 1424/2002, de 27 de diciembre, por el que regula la comunicación del contenido de los contratos de trabajo y de sus copias básicas a los Servicios Públicos de Empleo, y el uso de los medios telemáticos en relación con aquella, establece la obligatoriedad para los empresarios de comunicar a los Servicios Públicos de Empleo, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a su concertación, el contenido de los contratos de trabajo que celebren o las prórrogas de los mismos, deban o no formalizarse por escrito.

Objetivo específico 3: Favorecer la inserción en el mercado de trabajo de las personas desempleadas en general.

#### 3.1. Programas de Inserción: Prácticas en Empresas.

Con carácter general, los programas de Inserción puestos en marcha por el Servicio Andaluz de Empleo tienen como principal objetivo promover la consecución de la inserción laboral de las personas desempleadas.

Las prácticas en empresas persiguen, a través de experiencias profesionales para el empleo tutorizadas, facilitar el acercamiento al mundo laboral y proporcionar el conocimiento de los hábitos, prácticas y valores propios de los entornos laborales a los que la persona demandante aspira. Deberán desarrollarse en el marco de un Itinerario Personalizado de Inserción y se concretan en prácticas profesionales, que se desarrollarán en centros de trabajo, a excepción de las Administraciones Públicas, para favorecer la integración de las personas destinatarias en la estructura, normas y valores de una organización permitiéndole el conocimiento del contexto en que se desarrolla su ocupación y un acercamiento a la cultura del mundo laboral. La realización de prácticas profesionales no implica la existencia de relación laboral alguna respecto a las personas participantes.

#### 3.2. Promoción de la movilidad sectorial, funcional y geográfica. Red Eures.

EURES es la red de cooperación de la Comisión Europea y los servicios públicos de empleo de los países del Espacio Económico Europeo (EEE), para favorecer el desarrollo de la movilidad laboral internacional desde una perspectiva europea, estableciéndose como un instrumento clave para el seguimiento de la movilidad, el apoyo a la libre circulación y a la integración de los mercados europeos de trabajo.

#### 3.3. Incentivos a la contratación.

Se incentivará la contratación por parte de empresas de cualquier tipo, incluyendo entidades sin ánimo de lucro y autónomos, de personas desempleadas con un compromiso mínimo de duración de la contratación, así como la transformación en indefinida de los contratos de duración determinada suscritos con anterioridad.



#### 3.4 Incentivos para la adquisición de la experiencia laboral

Persiguen facilitar el acercamiento al mundo laboral y proporcionar el conocimiento de los hábitos, prácticas y valores propios de los entornos laborales a las personas desempleadas para facilitar su inserción en el mercado de trabajo.

#### 3.5. Proyectos de Interés General y Social.

Línea de incentivos destinada a subvencionar contrataciones temporales de personas desempleadas por entidades sin ánimo de lucro.

#### 3.6. Acciones sectoriales.

Conjunto de actuaciones concretas que fomenten el empleo en sectores económicos o actividades de relevancia económica territorializada en la comunidad. A modo de ejemplo, actividades relacionadas con el empleo en el sector minero, agricultura, etc.

#### 3.7. Promoción de las políticas activas locales de empleo.

Línea de incentivos destinada, preferentemente, a entidades locales para incentivar la contratación de personas demandantes de empleo, con o sin experiencia laboral. Su objetivo es mejorar la empleabilidad de las personas contratadas, a través de la adquisición o actualización de sus competencias profesionales.

Objetivo específico 4: Favorecer la inserción de colectivos en riesgo de exclusión social.

#### 4.1. Orientación profesional y acompañamiento a la inserción.

Este programa tiene por objeto promover la consecución de la inserción laboral, a través de un apoyo intensivo, de las personas desempleadas de larga duración o con discapacidad.

Este apoyo consiste en acciones de asesoramiento, tutoría y seguimiento personalizado, contempladas en su Itinerario Personal de Inserción, en las tareas relativas a su candidatura a ofertas de empleo y, en el caso de personas con discapacidad, durante las etapas iniciales de su incorporación a un puesto de trabajo durante un periodo que no supere los seis meses.

Las acciones de este Programa utilizan los distintos recursos para la orientación disponibles en la red «Andalucía Orienta».

#### 4.2. Integración laboral a través de empresas de inserción.

Esta línea se articula a través de la concesión de subvenciones públicas en régimen de concurrencia competitiva, para la integración sociolaboral de las personas pertenecientes a colectivos en situación de exclusión social a través de empresas de inserción. El objetivo es incentivar el mantenimiento de los contratos de las personas en situación de exclusión que desarrollen un itinerario personalizado que las capacite para su inserción en empresas ordinarias.

Se subvenciona el mantenimiento de los nuevos puestos de trabajo de duración determinada formalizados entre la empresa de inserción y la persona en situación de exclusión social que ocupe un puesto de trabajo incentivado durante un periodo de, al menos, doce meses.

#### 4.3. Planes integrales para colectivos en riesgo de exclusión social.

Se desarrollan planes integrales que combinan acciones de información, orientación, formación y prácticas profesionales. El objetivo del programa es mejorar la empleabilidad de las personas participantes mediante el desarrollo de acciones de las indicadas y consiguiendo al menos la inserción laboral del 35% de las personas participantes.

#### 4.4. Incentivos a la contratación de personas desempleadas con discapacidad.

Se incentiva la creación de puestos de trabajo para personas con discapacidad, tanto en centros especiales de empleo, previamente calificados y registrados como tales, de conformidad con la normativa vigente aplicable, como en empresas ordinarias o en enclaves laborales. Asimismo, se recogen ayudas a las unidades de apoyo a la actividad profesional de centros especiales de empleo y ayudas al empleo con apoyo como medida de integración laboral de las personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo.

Igualmente, se incentiva el mantenimiento de puestos de trabajo, así como la adaptación de puestos de trabajo para ser ocupados por personas con discapacidad.

Para el mantenimiento de los centros especiales de empleo se prevén ayudas a la eliminación de barreras arquitectónicas y adaptación de puestos de trabajos ocupados.

Finalmente se contemplan ayudas a la contratación de personas para cuidado de un familiar.

4.5. Criterios prioritarios para la selección de personas destinatarias de las Iniciativas Cooperación Social y Comunitaria Emple@joven y Emple@30+

Los requisitos y criterios para la selección de las personas desempleadas participantes en las Iniciativas Cooperación Social y Comunitaria Emple@Joven y Emple@30+ establecen un orden de prioridad en el que tienen preferencia las personas beneficiarias del Ingreso Mínimo de Solidaridad, y que por tanto se encuentran en situación de especial vulnerabilidad y clara desventaja social al carecer de los recursos económicos suficientes.

Objetivo específico 5: Coordinación, seguimiento y difusión del Sistema de Garantía Juvenil en Andalucía.

5.1. Coordinación de la Garantía Juvenil en Andalucía.

El Acuerdo de 7 de julio de 2015, del Consejo de Gobierno, puso en marcha el Sistema de Garantía Juvenil en Andalucía en el marco de actuación del Plan Nacional de Implantación de la Garantía Juvenil en España, en cumplimiento de la Recomendación del Consejo Europeo el 22 de abril de 2013, sobre el establecimiento de la Garantía Juvenil. El citado Acuerdo establece que el Servicio Andaluz de Empleo coordinará la implementación del Sistema de Garantía Juvenil en Andalucía, para lo cual actuará como interlocutor, tanto con otras Administraciones Públicas como con los diversos órganos administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales, agentes sociales y entidades sin ánimo de lucro en el ámbito de la Comunidad. Asimismo, promoverá la colaboración de las entidades públicas y/o privadas que pueden contribuir a la atención de las personas jóvenes andaluzas.

El Servicio Andaluz de Empleo coordina la implementación del Sistema de Garantía Juvenil en Andalucía, para lo cual actúa como interlocutor, tanto con otras Administraciones Públicas como con los diversos órganos administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales, agentes sociales y entidades sin ánimo de lucro en el ámbito de la Comunidad. Asimismo, promueve la colaboración de las entidades públicas y/o privadas que pueden contribuir a la atención de las personas jóvenes andaluzas.

5.2. Comité de Seguimiento del Sistema de Garantía Juvenil.

El Servicio Andaluz de Empleo es el responsable de constituir y presidir el Comité de Seguimiento del Sistema de Garantía Juvenil, como órgano responsable de la implementación y seguimiento del Sistema de Garantía Juvenil en Andalucía, que está integrado por representantes de las Consejerías de la Junta de Andalucía implicadas en la atención de las personas jóvenes, de los agentes económicos y sociales más representativos y de la Asociación de Municipios y Provincias de carácter autonómico de mayor implantación en Andalucía. El Comité de Seguimiento será presidido por la persona titular de la Presidencia del Servicio Andaluz de Empleo.

La composición, funciones y régimen de funcionamiento del Comité de Seguimiento se determinarán mediante una norma reglamentaria. Entre otras labores, el Servicio Andaluz de Empleo trasladará a los miembros del Comité las instrucciones relativas al procedimiento de recogida y agregación de información sobre actuaciones implementadas en Andalucía. Asimismo, agregará la información recibida de todos los departamentos y elaborará informes de actuaciones que serán remitidos al Ministerio de Empleo y Seguridad Social y a todos los participantes en el Comité de Seguimiento.

5.3. Difusión de la Garantía Juvenil.



El Servicio Andaluz de Empleo desarrollará labores de comunicación para dar difusión a la Garantía Juvenil. En este sentido, articulará mecanismos de atención a las personas jóvenes al objeto de facilitar su inscripción en el Fichero Nacional de Garantía Juvenil; pondrá en marcha y mantendrá un sitio web con información sobre todo lo relativo a la Garantía Juvenil en Andalucía (incluyendo procedimiento de inscripción, medidas disponibles, resultados alcanzados); y dará difusión a la Garantía Juvenil en redes sociales y en cuantos medios de comunicación se considere oportuno de cara a conseguir la participación del mayor número posible de jóvenes andaluces que ni estudian ni trabajan.

Objetivo específico 6: Incrementar el uso de las TICs por parte de las personas demandantes de empleo y de las entidades empleadoras.

6.1. Área de Gestión de demandantes de empleo y área de gestión de empresas.

Con la migración al Portal de Empleo de la Junta de Andalucía, la Oficina Virtual de Empleo pasa a denominarse Área de gestión del demandante de empleo y área de gestión de empresas. En estos espacios virtuales donde la ciudadanía andaluza puede relacionarse con el Servicio Andaluz de Empleo para realizar, de manera integrada, más de 70 trámites, todos ellos relacionados con el empleo.

Supone una apuesta importante por un Sistema de Intermediación flexible y abierto que permite una relación directa entre personas trabajadoras y el empresariado; introduciendo mejoras para agilizar en todo lo posible, la unión entre la oferta y la demanda en el mercado laboral como instrumento que permita avanzar en la reducción del desempleo.

Las áreas se diseñan como una estructura personalizada que facilita a quienes la utilizan (personas demandantes, empresas y entidades colaboradoras) la gestión sencilla de un espacio propio, identificado como tal. Asimismo, es la sede electrónica en la que se incorporan todos los trámites de empleo relacionados con la Administración Electrónica, para dar respuesta de esta forma a la fuerte demanda ciudadana que reivindica la existencia de una Administración Pública más cercana.

El Servicio Andaluz de Empleo, en su afán por seguir mejorando la respuesta a la ciudadanía de manera integrada, continúa ampliando el catálogo de servicios, facilitando la navegación e incorporando nuevas funcionalidades vinculadas a las redes sociales que, sin duda, contribuirán a hacer de la población la verdadera protagonista en su relación con la Administración.

6.2. Dinamización Zonas TIC en Oficinas de Empleo.

Con el fin de mejorar los servicios a la ciudadanía, minimizando tiempos y evitando y simplificando trámites, el Servicio Andaluz de Empleo cuenta con Zonas TIC modernizadas y reforzadas en las oficinas de empleo. Estas zonas se constituyen como espacios reservados, claramente indicados y delimitados, donde se ofrecen herramientas que permiten resolver los trámites más comunes por medios telemáticos.

Cada zona cuenta con personal del Servicio Andaluz de Empleo para informar a las personas usuarias sobre las distintas opciones y posibilidades que se ponen a su alcance y guiarlas en el uso de tales herramientas. Se trata de que la persona usuaria adquiera la autonomía suficiente para realizar determinadas gestiones sin necesidad de personarse en las oficinas, simplemente disponiendo de una conexión a Internet y un ordenador.

Con los Puestos de Autogestión se agiliza la atención a la persona demandante de empleo y se gestionan eficazmente los trámites más comunes: renovación de la demanda, acceso a la Oficina Virtual del SAE y consulta de ofertas de empleo o acceso a los servicios telemáticos del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

En los Puntos de Empleo se pueden realizar los trámites tanto de renovación de demanda como de consulta de ofertas de empleo y cursos de formación, además de obtener diversos informes y documentos de renovación de demanda.

### 6.3. Red de Puntos de Empleo.

Los Puntos de Empleo (PPEE), ubicados principalmente en localidades sin oficinas de empleo, permiten renovar, emitir documentación, consultar ofertas y realizar modificaciones de la demanda, además de contribuir a la reducción de los tiempos de espera para demandantes de empleo y facilitar una atención rápida y eficaz. En su última actualización, a través de estos puntos de Empleo se puede también realizar la reinscripción o alta telemática de la Demanda de Empleo.

### 6.4. Gescontrat@.

GEScontrat@ es la aplicación informática que el Servicio Andaluz de Empleo pone a disposición de las empresas, de forma completamente gratuita, para gestionar y comunicar las contrataciones laborales de sus trabajadores y trabajadoras a través de Internet, desde su lugar de trabajo, evitando así desplazamientos a las Oficinas de Empleo.

### 6.5. Uso Registro Telemático Único de la Junta de Andalucía

Durante el periodo de vigencia del contrato de gestión, se continuará impulsando el uso del Registro Telemático Único de la Administración de la Junta de Andalucía, estableciendo como preferente, en la normativa reguladora de los distintos programas y medidas puestos en marcha, la presentación de las solicitudes a través del mencionado registro telemático, todo ello en consonancia con las previsiones contenidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Objetivo específico 7: Desarrollar actuaciones integradas de empleo que fomenten el empleo en sectores de actividad específicos.

Plan de fomento del empleo industrial y la inserción laboral.

Puesta en marcha de un conjunto de medidas en el que se aúnan el enfoque sectorial (sector de la industria manufacturera) y el enfoque poblacional (colectivos de atención preferente) con el objetivo conjunto de generar oportunidades de empleo en el sector industrial, a través de la mejora de la empleabilidad de colectivos y grupos de población que reúnen características comunes ante el empleo, y que se consideran de atención preferente para el servicio público de empleo.

Objetivo Estratégico: Mejorar la calidad de los servicios.

Objetivo específico 1: Incorporar la mejora continua en la gestión de la Agencia.

#### 1.1. Plan de Calidad.

Con el objeto de incorporar la mejora continua en la gestión de la Agencia, se implantará un sistema de gestión basado en el modelo EFQM de excelencia. Con el fin de avanzar en la implantación del mismo se acometerán durante el periodo de vigencia del presente Contrato de Gestión las siguientes actuaciones:

1. Estudio para conocer la calidad percibida por las personas usuarias de los servicios prestados por la Agencia.

2. Realización de autoevaluaciones anuales de la organización conforme al modelo EFQM de Excelencia, con el objeto de realizar una revisión global, exhaustiva y sistemática del funcionamiento del Servicio Andaluz de Empleo.

3. Implantación de un sistema de Gestión por procesos, que se acometerá en las siguientes etapas:

- Identificación de procesos. Mapa de procesos del Servicio Andaluz de Empleo.
- Descripción de los procesos.
- Implantación de los procesos.
- Seguimiento y medición.
- Mejora continua de los procesos.

4. Elaboración y publicación de la Carta de Servicios de la Agencia.

5. Mejora del proceso de sugerencias y reclamaciones en la Agencia.

6. Auditoría del sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2008 implantado en el Call Center del Servicio Andaluz de Empleo. Esta auditoría se realiza por una entidad acreditadora externa.

1.2. Seguimiento y evaluación de programas.

La evaluación de los programas y actuaciones puestas en marcha constituye un instrumento que facilita una información esencial para la mejora de las políticas y la rendición de cuentas.

En este sentido, la Agencia se plantea entre sus objetivos a medio plazo avanzar en la implantación de la cultura de la evaluación. Para ello, se elaborará un sistema de indicadores único para todos los programas que se desarrollen en el mismo.

Entre las labores de evaluación de los programas a desarrollar durante la vigencia del presente Contrato de Gestión, se encuentra la evaluación del Plan Anual de Políticas de Empleo implementado en Andalucía, que se hará de acuerdo con la metodología establecida por el Servicio Público de Empleo Estatal.

Asimismo, anualmente se determinarán los programas desarrollados por el Servicio Andaluz de Empleo que serán objeto de seguimiento y evaluación.

1.3. Control de la ejecución de las acciones y programas.

Al objeto de garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión y control establecidos por el Servicio Andaluz de Empleo para las líneas de subvención que gestiona, se realizará una verificación administrativa a las líneas de subvención que se determinen anualmente. Mediante dicha verificación se comprobarán los siguientes extremos: que el gasto declarado es real, que los bienes se han entregado o los servicios se han prestado de conformidad con la decisión o resoluciones aprobatorias, que las solicitudes de las personas beneficiarias son correctas y que las operaciones y gastos cumplen con lo establecido en las normas comunitarias, nacionales y autonómicas que le sean de aplicación. Se propondrán las mejoras y las medidas correctoras de las desviaciones detectadas, así como el seguimiento de las mismas y de las que se propongan por los órganos fiscalizadores competentes.

Se elaborará un Plan Anual de Verificaciones administrativas e in situ en el que se establecerán los criterios de verificación, el tamaño y diseño muestral y los formularios y modelos a utilizar en el procedimiento.

Se apoyará y colaborará en las auditorías y controles efectuados por los organismos fiscalizadores competentes.

Estas tareas se desempeñarán por personal de la Agencia adscrito a la Dirección General de Evaluación, Control y Calidad.

1.4. Control de calidad en la gestión del gasto.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de legalidad de los expedientes de gasto que gestiona el Servicio Andaluz de Empleo, se establecerá, a través de una instrucción de la Dirección Gerencia, un sistema de control de calidad en la gestión del gasto, que se llevará a cabo con recursos propios de la Agencia que, organizados en unidades de auditoría interna, extenderán sus actuaciones a las operaciones de contenido económico-financiero llevadas a cabo por la Agencia y realizarán funciones de apoyo a los distintos Órganos Gestores.

Objetivo específico 2: Mejorar la infraestructura de la Red de Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo.

Modernización de la infraestructura y equipamiento de la Red de Oficinas de Empleo del Servicio Andaluz de Empleo.

La Red de Oficinas de Empleo del Servicio Andaluz de Empleo constituye la puerta de entrada fundamental para la aplicación de las Políticas Activas de Empleo, pues son el lugar donde se lleva a cabo la mayor parte de la prestación de servicios para el empleo. Disponer de instalaciones adecuadas y modernas constituye en sí un objetivo específico

de cualquier administración pública en aras a la mejora de calidad en la prestación de los servicios, así como a la existencia de garantías para el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales para los trabajadores y la normativa de accesibilidad de la población andaluza a los servicios públicos de empleo.

Las actuaciones a desarrollar para el desempeño de este objetivo quedan determinadas por obras de acondicionamiento y adecuación de la red de oficinas, traslado a nuevas instalaciones, adquisición de mobiliario, archivos, material informático, equipo de seguridad y vigilancia, y todo lo necesario para mejorar y modernizar la infraestructura y el equipamiento de las oficinas de empleo en general.

Objetivo específico 3: Realizar prospección del mercado de trabajo, y conocer y difundir información sobre el mismo.

Sistema de Prospección Permanente del Mercado de Trabajo.

Como complemento a las medidas de políticas activas de empleo implementadas, es necesario realizar prospección del mercado laboral, conocerlo y difundir su situación. De la misma manera es fundamental el diagnóstico y conocimiento de la realidad laboral tanto a nivel nacional como autonómico, así como su evolución, de manera que el proceso de planificación del resto de las actuaciones del Servicio Andaluz de Empleo se base en estudios fiables. El Sistema de Prospección Permanente del Mercado de Trabajo (ARGOS), permite al Servicio Andaluz de Empleo conocer el comportamiento y la situación del mercado laboral en Andalucía, sirviendo como apoyo para la toma de decisiones en materia de políticas activas de empleo. Se configura, por tanto, como un medio de anticipación en la propuesta y formulación dinámica de políticas de empleo, llevando a cabo el estudio, análisis y evaluación del comportamiento del mercado laboral en nuestra Comunidad Autónoma.

5. Marco de actuación en materia de Recursos Humanos.

La Agencia se organiza en una estructura, de una parte, central y, de otra, periférica. La primera de ellas cuenta con los siguientes órganos de dirección unipersonales, la Presidencia, la Dirección-Gerencia, la Secretaría General y las Direcciones Generales, que en su caso se establezcan, que de conformidad con el Decreto 210/2015, de 14 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, son la Dirección General de Políticas Activas de Empleo y la Dirección General de Evaluación, Control y Calidad.

A nivel periférico, en el territorio, se integra por las Direcciones Provinciales, las comisiones provinciales, las Áreas Territoriales de Empleo y las Oficinas de Empleo.

Actualmente, la Agencia cuenta en esa estructura central y periférica con los siguientes efectivos:

| EFECTIVOS                           | 2017  |
|-------------------------------------|-------|
| PERSONAL FUNCIONARIAL               | 1.005 |
| PERSONAL LABORAL JUNTA DE ANDALUCÍA | 255   |
| PERSONAL LABORAL AGENCIA            | 2.007 |
| TOTAL                               | 3.267 |

| PERSONAL FUNCIONARIO |       |
|----------------------|-------|
| A1                   | 159   |
| A1-A2                | 343   |
| A2                   | 41    |
| A2-C1                | 111   |
| C1                   | 133   |
| C1-C2                | 143   |
| C2                   | 72    |
| E                    | 3     |
| TOTAL                | 1.005 |

| PERSONAL LABORAL JUNTA DE ANDALUCÍA |     |
|-------------------------------------|-----|
| GRUPO I                             | 56  |
| GRUPO II                            | 57  |
| GRUPO III                           | 21  |
| GRUPO IV                            | 95  |
| GRUPO V                             | 26  |
| TOTAL                               | 255 |

| PERSONAL LABORAL DE LA AGENCIA |       |
|--------------------------------|-------|
| Personal técnico               | 1.564 |
| Personal administrativo        | 158   |
| Personal de apoyo              | 137   |
| Personal escuelas de formación | 148   |
| TOTAL                          | 2.007 |

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo, aprobado por Decreto 96/2011, de 19 de abril, la ordenación de los puestos de trabajo de la Agencia ha de articularse a través de dos instrumentos, la relación de puestos de trabajo y el catálogo, cuya elaboración corresponde a la Dirección Gerencia, de acuerdo con el marco de actuación que se establezca en el contrato de gestión.

Como se ha puesto de manifiesto al definir los objetivos y funciones de la Agencia, es evidente el carácter especializado de la Agencia, como servicio público de empleo y gestor de las políticas activas de empleo en Andalucía.

Por ello se hace necesario, durante la vigencia del contrato de gestión, abordar un proceso de ordenación global de los recursos humanos de los que la Agencia en la actualidad dispone que, partiendo de la descripción funcional de los puestos que se requieren para dar respuesta a las personas y entidades destinatarias de los servicios y programas que presta el Servicio Andaluz de Empleo y un análisis de la plantilla, permita delimitar la estructura de medios personales idónea y con un nivel de profesionalización adecuado para la consecución de los fines previstos en este contrato, así como el dimensionamiento óptimo de la plantilla para dar respuesta a las necesidades estructurales y coyunturales que se planteen.

Este proceso de ordenación global de recursos humanos conllevará la adecuación de la relación de puestos de trabajo actual de la Agencia conforme a la estructura y dimensionamiento óptimo que resulte así como a la configuración del catálogo de puestos, sin que ello suponga incremento, en términos homogéneos, en el capítulo de gastos de personal.

Durante la vigencia del contrato de gestión no se prevé incremento en la plantilla de la Agencia, a excepción de las necesidades básicas para desarrollar la actividad formativa de las escuelas según la programación que se establezca por la Dirección General de Formación Profesional para el Empleo, y sin perjuicio de las incorporaciones de personal laboral que pudieran efectuarse por ejecución de sentencias judiciales.

Por otra parte, en la actualidad el personal propio de la Agencia se encuentra sujeto a distintos Convenios Colectivos, dado que dicho personal en gran parte se ha ido incorporando a la Agencia proveniente de distintas entidades que ya tenían su propia regulación convencional. En este sentido, en aras a la homogeneización de las condiciones de trabajo de todo el personal propio de la Agencia, como colectivo unitario, y en aplicación del principio de seguridad jurídica, se toma conciencia de la necesidad de la negociación de un único Convenio Colectivo que abarque a todo este personal, para lo cual, se impulsarán las actuaciones necesarias para acometer dicho objetivo, todo ello dando cumplimiento al procedimiento y previa solicitud de los informes preceptivos que se establezcan anualmente por la Ley de Presupuesto para la Comunidad Autónoma de Andalucía en cada ejercicio.

De conformidad con lo establecido en el apartado 3 del artículo 74 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre de Administración de la Junta de Andalucía, los conceptos retributivos del personal funcionario serán los establecidos en la normativa de función pública de la Administración de la Junta de Andalucía. Las condiciones retributivas del personal laboral serán las determinadas en el convenio colectivo de aplicación y en el respectivo contrato de trabajo. Las cuantías de todo este personal funcionario y laboral se determinarán de conformidad con lo establecido en dicha normativa y en la correspondiente Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Todas las previsiones contenidas en el marco de los Recursos Humanos de la Agencia, estarán condicionadas a las disponibilidades presupuestarias de cada ejercicio, y en todo caso, se ajustarán a lo que anualmente dispongan las leyes de presupuesto para la Comunidad Autónoma de Andalucía en cada ejercicio.

#### Evaluación de los resultados:

El artículo 43 de los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo permite establecer, previa negociación con los representantes legales de los trabajadores y trabajadoras, sistemas de medición y valoración de la conducta profesional y del rendimiento o logro de resultados del personal a su servicio; de la evaluación de la formación del personal, cuyos resultados sirvan de apoyo a la elaboración de un plan de formación y perfeccionamiento continuado y el desarrollo de la carrera profesional, basado en los principios de mérito y capacidad.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15.2,1) de los referidos Estatutos, corresponde a la Dirección de la misma, fijar los criterios para la evaluación del desempeño del personal al servicio de la Agencia y la correspondiente distribución de los conceptos retributivos asignados a la remuneración de los incentivos al rendimiento legalmente previstos, dentro de las previsiones establecidas por el presupuesto de la Agencia y conforme a los criterios establecidos en el Contrato de Gestión.

En este sentido, se prestará especial atención a la evaluación del desempeño para la medición y valoración de la conducta profesional y el rendimiento o logro de resultados, en concordancia con lo establecido en esta materia una vez se haya procedido por la Junta de Andalucía al desarrollo de lo recogido en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, que aprueba el Estatuto Básico del Empleado Público.

Igualmente se llevarán a cabo las oportunas actuaciones para la implantación progresiva de sistemas de evaluación que permitan optimizar la utilización de los recursos humanos disponibles y analizar la viabilidad de los planes o programas de acuerdo con las disponibilidades personales, materiales y presupuestarias, es decir, se procurará una planificación global de recursos humanos.

La evaluación de los resultados responderá a las siguientes directrices:

- Se realizará conforme a los criterios de transparencia y objetividad y servirá para el sistema de incentivos del rendimiento del personal de la Agencia.
- Se ajustará a las directrices generales que, en este ámbito, se apliquen para el conjunto de los empleados públicos al servicio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, fijadas por el órgano competente en materia de Administración Pública, con las especialidades que puedan derivarse de las funciones encomendadas a la Agencia del Servicio Andaluz de Empleo.

En tanto no entre en funcionamiento la evaluación del desempeño de los/as empleados/as públicos/as de acuerdo con el desarrollo normativo previsto en el Estatuto Básico del Empleado Público, el complemento de productividad del personal funcional de la Agencia, se concederá de acuerdo con los criterios objetivos técnicos establecidos en el Decreto 117/1991, de 11 de junio, por el que se aprueban los criterios objetivos técnicos para la aplicación del complemento de productividad y en la Orden de 17 de junio de 1991, por la que se regula la aplicación del complemento de productividad. Para el personal laboral acogido al VI Convenio Colectivo del personal laboral al servicio de la



Junta de Andalucía, será de aplicación lo recogido en el cuerpo normativo en cuanto a dicho complemento. Respecto del personal laboral propio, sólo recibirán el complemento aquel personal cuyos anteriores convenios reguladores de las relaciones laborales lo tuvieran establecidos.

En lo referente al complemento de productividad, su cuantía será la que se consigne como partida presupuestaria para incentivos al rendimiento de esta Agencia.

#### 6. Recursos materiales, tecnológicos y presupuestarios.

##### 6.1. Recursos materiales.

A la fecha de aprobación del presente Contrato de Gestión, la Agencia cuenta con los bienes y derechos que le son adscritos o cedidos por la Comunidad Autónoma de Andalucía o por otras Administraciones Públicas, así como los que adquiera o reciba por cualquier título. En concreto, dispone de 193 oficinas de empleo repartidas por las ocho provincias andaluzas, donde se realizan las gestiones de orientación e intermediación laboral y casación de la oferta y la demanda de trabajo, y 11 Escuelas de Formación, asimismo distribuidas por el territorio de la Comunidad Autónoma.

Junto a los distintos instrumentos y servicios puestos en marcha en los territorios la Agencia cuenta con 8 centros de trabajo correspondientes a las Direcciones provinciales, además de los Servicios Centrales que coordinan la actividad de la Agencia.

##### 6.2. Recursos de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicación.

La Secretaría General del Servicio Andaluz de Empleo, tiene atribuidas las competencias en materia de gestión del desarrollo tecnológico y los servicios informáticos de la Agencia, de acuerdo con el marco unificado de política informática establecido en el Decreto 206/2015, de 14 de julio por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Con independencia de los servicios concretos que para cada ejercicio deban definirse, la Secretaría General proveerá al Servicio Andaluz de Empleo de las siguientes líneas de servicios de sistemas y tecnologías de la información y comunicación:

- Gestión de los puestos de trabajo del personal del Servicio Andaluz de Empleo, ya sean estos de Servicios Centrales, Direcciones Provinciales u Oficinas de Empleo y escuelas de formación, incluyendo la sustitución y mejora de PCs, impresoras y demás medios de uso habitual, el material informático ordinario no inventariable, así como las comunicaciones telefónicas, tanto de voz, fija, móvil o de datos.
- La gestión y el mantenimiento de los medios tecnológicos que el Servicio Andaluz de Empleo tiene en la actualidad para uso por parte de la ciudadanía (Puntos de Empleo, Puntos de Autogestión, sistemas de llamada de cita previa, etc.) así como los que pudiera tener en el futuro.
- La gestión y provisión de las comunicaciones necesarias para que el Servicio Andaluz de Empleo cumpla sus funciones, ya sean estas de voz, datos, fijas o en movilidad.
- La gestión de las infraestructura necesaria, el soporte y en algunos casos las credenciales de acceso para el uso de aplicaciones corporativas de la Agencia (HERMES, PAGE, PTW@NDA, etc.) de la Junta de Andalucía (@ries, SIRhUS, JÚPITER, GIRO, Port@firmas, etc.) u otras externas a la Junta de Andalucía (Consulta de datos de vida laboral, Agencia Tributaria del estado, etc).
- Gestión de las Infraestructuras de soporte para la actividad TIC de la Agencia, incluyendo servidores, centro de respaldo y almacenamiento, entorno de virtualización, gestión de portales, licencias y las necesarias medidas de seguridad, con las que se asegura el funcionamiento y custodia de la información derivada de la gestión del Servicio Andaluz de Empleo.
- El mantenimiento evolutivo, correctivo y perfectivo de los sistemas de información y aplicaciones diseñados para facilitar la gestión del Servicio Andaluz de Empleo, ya sea destinado al uso por parte del personal de la Agencia, como el que el Servicio

Andaluz de Empleo pone a disposición de la ciudadanía, empresas o entidades a los que el Servicio Andaluz de Empleo presta servicios.

- El desarrollo e implantación de aquellas otras funcionalidades que sean necesarias para dar respaldo y agilidad, en las actuaciones realizadas por el Servicio Andaluz de Empleo, en las actuaciones automatizadas mediante medios informáticos y en el tratamiento y análisis de información, basadas en el uso de recursos tecnológicos.
- La gestión técnica y la supervisión de la ejecución de los contratos de suministros, de servicios o encomiendas que en relación con las tecnologías de la información y las telecomunicaciones se realicen desde el Servicio Andaluz de Empleo.

#### 6.3. Recursos financieros.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de los estatutos del Servicio Andaluz de Empleo, la financiación de la Agencia se hará con cargo a los siguientes recursos:

a) Dotaciones que se asignen en el presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en los que se incluirán las consignaciones para el cumplimiento de los fines que su ley de creación atribuye a la Agencia.

b) Las subvenciones o dotaciones, transferencias corrientes o de capital, que, con cargo al presupuesto de cualquier ente público, pudieran corresponderle.

c) Aportaciones y legados públicos y privados, tanto de personas físicas como jurídicas.

d) Los rendimientos, productos y rentas de los bienes, valores y derechos de su patrimonio, así como los procedentes de la enajenación de sus activos.

e) Los créditos que se traspasen conjuntamente con funciones y servicios procedentes de otras Administraciones Públicas, y sean encomendados a la Agencia.

f) Los procedentes de los créditos, préstamos y demás operaciones financieras que pueda concertar, dentro de los límites fijados por la Ley de Presupuestos de la Comunidad Autónoma, con la previa autorización de la Consejería competente en materia de Hacienda.

g) Los demás ingresos ordinarios y extraordinarios que la Agencia esté autorizada a recibir.

#### 6.4. Recursos presupuestarios.

El presupuesto de la Agencia estará compuesto por las partidas que anualmente se aprueben por la correspondiente Ley de Presupuestos de la Junta de Andalucía así como de aquellos incrementos presupuestarios legalmente establecidos.

El régimen jurídico del patrimonio de la Agencia será el previsto en la legislación del patrimonio de la Comunidad Autónoma y estará constituido por el conjunto de bienes y derechos cuya titularidad le corresponda, de acuerdo con lo establecido en la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, por los que la entidad adquiera en el curso de su gestión y por aquellos otros que se le adscriban o cedan en el futuro, por cualquier persona física o jurídica, pública o privada, y en virtud de cualquier título.

El patrimonio estará destinado a la consecución de los objetivos de la Agencia, adscribiéndose a tales fines las rentas y contraprestaciones de los bienes y derechos que se adscriban o cedan.

Asimismo, los recursos financieros de la Agencia estarán integrados por los rendimientos de su patrimonio, los ingresos generados por el ejercicio de su actividad y la prestación de sus servicios, los créditos asignados por la Ley de Presupuestos, las subvenciones que le sean concedidas, las cantidades procedentes de la enajenación de sus bienes o productos, así como cualesquiera otros que pudiera recibir de acuerdo con la normativa que le resulte de aplicación.

En relación a los gastos de explotación, esta Agencia no va a obtener ingresos por prestación de servicios, por lo que su financiación será liberada por la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, de conformidad con el calendario de pagos que a tal efecto se aprueba por la Dirección General de Tesorería de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

La Agencia estará sometida al control financiero permanente, ejercido por la Intervención General de la Junta de Andalucía y al régimen de contabilidad pública de acuerdo a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley General de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, con la salvedad establecida en el artículo 94.4, según la redacción dada por el apartado treinta y siete de la disposición final primera de la Ley 10/2016, 27 diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2017.

Por otra parte, mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, de fecha 25 de julio de 2017, en aplicación de lo recogido en el artículo 94.4 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, y para dar una mayor eficacia del principio de intervención de todas las operaciones económicas, se ha acordado el sometimiento al régimen de la función interventora, regulado en el Capítulo II del Título V del citado Texto Refundido, de determinados gastos del Servicio Andaluz de Empleo, tales como gastos de personal, gastos corrientes en bienes y servicios,

gastos financieros y gastos de inversión que se imputen a los Capítulos II, III y VI, así como gastos derivados de expedientes de subvenciones y ayudas públicas imputados a los Capítulos IV y VII de la clasificación económica del gasto, quedando el resto de gastos y demás operaciones de contenido económico realizados por el Servicio Andaluz de Empleo, sujetos a control financiero permanente. El Acuerdo tiene vigencia indefinida y surtirá efectos a partir del día 1 de enero de 2018.

Asimismo, el control externo de la gestión económico-financiera de la Agencia será ejercida por la Cámara de Cuentas, sin perjuicio de la competencia del Tribunal de Cuentas en el ejercicio de su función jurisdiccional.

Con carácter interno, la Agencia contará, en su estructura organizativa, con una Comisión de Control que tendrá con carácter general, la función de informar sobre la ejecución del Contrato de Gestión y sobre todos aquellos aspectos relativos a la gestión económico-financiera que deban conocer sus órganos de gobierno, y aquellas otras que se determinen en los Estatutos.

Para el desarrollo de sus actividades, la Agencia contará para el periodo de vigencia del contrato de gestión con un presupuesto inicial total de aproximadamente 1.315 millones de euros, consignados en la Ley 10/2016, 27 diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2017 y en el Proyecto de Ley de Presupuestos para el ejercicio 2018, de acuerdo con el siguiente desglose por Capítulos:

| CAPÍTULO | EJERCICIO 2017<br>PRESUPUESTO INICIAL | EJERCICIO 2018<br>PREVISIÓN |
|----------|---------------------------------------|-----------------------------|
| I        | 135.937.948 €                         | 140.553.752 €               |
| II       | 32.851.584 €                          | 33.771.119 €                |
| III      | 400.000 €                             | 1.016.000 €                 |
| IV       | 245.834.067 €                         | 293.691.433 €               |
| VI       | 107.318.869 €                         | 63.236.194 €                |
| VII      | 233.809.510 €                         | 26.195.000 €                |
| IX       | 140.000 €                             | 140.000 €                   |
| TOTAL    | 756.291.978 €                         | 558.603.498 €               |

Es previsible que los créditos para 2018 sufran variaciones una vez que se apruebe por el Consejo de Gobierno el Proyecto de Presupuestos de la Junta de Andalucía para 2018.

Por otra parte, es preciso indicar que, del crédito inicial han de restarse las cuantías correspondientes a los compromisos adquiridos en ejercicios anteriores y, en su caso, incrementarse en las cuantías resultantes de la generación de créditos que procedan.

En cualquier caso, los créditos serán concretados en los correspondientes Planes de Acción de los ejercicios 2017 y 2018.

Muchas de las actuaciones previstas por la Agencia se desarrollan con los recursos propios, a través tanto de la Red de oficinas como de los servicios centrales y las direcciones provinciales.

Otras actuaciones son desarrolladas a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.

A continuación se detalla para cada uno de los Planes y programas previstos en el presente contrato de gestión con qué tipo de recursos se prevé el desarrollo de los mismos durante el periodo de referencia:

|   |   |
|---|---|
| Objetivo estratégico: Mejorar la empleabilidad de la ciudadanía andaluza.   |   |
| Objetivo específico 1: Gestionar de forma integral la demanda de empleo y atender las necesidades de información y orientación profesional de las personas demandantes de empleo. |   |
| 1.1 Inscripción y clasificación de la demanda   | Servicio prestado con recursos propios desde la red de oficinas del SAE.  |
| 1.2 Gestión de Itinerarios personalizados de inserción  | Servicio prestado a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.  |
| Objetivo específico 2: Atender las necesidades de las empresas en materia laboral y de Recursos Humanos   |   |
| 2.1 Gestión de la intermediación en el Empleo   | Servicio prestado con recursos propios desde la red de oficinas del SAE.  |
| 2.2 Agentes de empresa  | Servicio prestado con recursos propios desde las Direcciones Provinciales del SAE y la Dirección General de Políticas Activas de Empleo |
| 2.3 Actuaciones en relación con las Agencias de colocación  | Servicio prestado con recursos propios desde las Direcciones Provinciales del SAE y la Dirección General de Políticas Activas de Empleo |
| 2.4 Gestión Administrativa de la contratación   | Servicio prestado con recursos propios desde la red de oficinas del SAE.  |
| Objetivo específico 3: Favorecer la inserción en el mercado de trabajo de las personas desempleadas en general.   |   |
| 3.1 Programas de inserción: prácticas en empresas   | Servicio prestado a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.  |
| 3.2 Promoción de la movilidad sectorial, funcional y geográfica. Red Eures.   | Servicio prestado con recursos propios desde las Direcciones Provinciales del SAE y la Dirección General de Políticas Activas de Empleo |
| 3.3 Incentivos a la contratación  | Servicio prestado a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.  |
| 3.4 Incentivos para la adquisición de la experiencia laboral  | Servicio prestado a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.  |
| 3.5 Proyectos de interés general y social   | Servicio prestado a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.  |
| 3.6 Acciones sectoriales  | Servicio prestado a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.  |
| 3.7 Promoción de las políticas activas locales de empleo  | Servicio prestado a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.  |
| Objetivo específico 4: Favorecer la inserción de colectivos en riesgo de exclusión social.  |   |
| 4.1 Acompañamiento a la inserción   | Servicio prestado a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.  |
| 4.2 Integración laboral a través de empresas de inserción   | Servicio prestado a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.  |
| 4.3 Planes integrales para colectivos en riesgo de exclusión social.  | Servicio prestado a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.  |
| 4.4 Incentivos a la contratación de personas desempleadas con discapacidad  | Servicio prestado a través de entidades colaboradoras mediante la concesión de subvenciones.  |
| 4.5. Selección prioritaria personas perceptoras IMS en las Iniciativas Coop. Social y Comunitaria Empl@Joven y Empl@30+.  | Servicio prestado a través de la Dirección General de Políticas Activas de Empleo, a través de las Oficinas de Empleo.                  |
| Objetivo específico 5: Coordinación, seguimiento y difusión del Sistema de Garantía Juvenil en Andalucía  |   |
| 5.1. Coordinación de la Garantía Juvenil en Andalucía   | Servicio prestado con recursos propios desde la Dirección General de Evaluación, Control y Calidad.                                     |
| 5.2. Comité de Seguimiento del Sistema de Garantía Juvenil  | Servicio prestado con recursos propios desde la Dirección General de Evaluación, Control y Calidad.                                     |
| 5.3. Difusión de la Garantía Juvenil  | Servicio prestado con recursos propios desde la Dirección General de Evaluación, Control y Calidad.                                     |

|  |  |
|--|--|
| Objetivo específico 6: Incrementar el uso de las TICs por parte de las personas demandantes de empleo                            |  |
| 6.1 Área de Gestión del demandante de empleo y área de gestión de empresas   | Servicios prestados con recursos propios desde la red de oficinas del SAE.   |
| 6.2 Dinamización zonas TIC en oficinas de empleo   | El coste que pueda suponer la actualización de los sistemas informáticos se financiará con el crédito previsto para la Modernización de la infraestructura y equipamiento del SAE (objetivo estratégico Mejora de la calidad de los servicios, objetivo específico 2). |
| 6.3 Red de puntos de empleo  |  |
| 6.4 Gescontrat@  |  |
| 6.5 Fomento Registro Telemático Único J.A.   |  |
| Objetivo específico 7: Desarrollar actuaciones integradas de empleo que fomenten el empleo en sectores de actividad específicos. |  |
| Plan de fomento del empleo industrial y la inserción laboral   | Servicio prestado con recursos propios y con el apoyo de entidades colaboradoras.<br>Se cuenta con un presupuesto específico para su desarrollo ya incorporado en el presupuesto, además del Programa Operativo FSE-A2014-2020.  |
| Objetivo estratégico: Mejorar la calidad de los servicios  |  |
| Objetivo específico 1: Incorporar la mejora continua en la gestión de la Agencia   |  |
| 1.1. Plan de calidad   | Servicio prestado con recursos propios desde la Dirección General de Evaluación, Control y Calidad.  |
| 1.2 Seguimiento y evaluación de programas  | Servicio prestado con recursos propios desde la Dirección General de Evaluación, Control y Calidad.  |
| 1.3 Control de la ejecución de las acciones y programas  | Servicio prestado con recursos propios desde la Dirección General de Evaluación, Control y Calidad.  |
| 1.4 Control de calidad en la gestión del gasto   | Servicio prestado con recursos propios desde las Direcciones Provinciales del SAE y la Secretaría General.   |
| Objetivo específico 2: Mejorar la infraestructura de la Red de Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo.                          |  |
| Modernización de la infraestructura y equipamiento de la Red de oficinas   | Actuación desarrollada con crédito procedente de fondos finalistas y fondos propios.   |
| Objetivo específico 3: Realizar prospección del mercado de trabajo, y conocer y difundir información sobre el mismo.             |  |
| Sistema de Prospección permanente del Mercado de Trabajo.  | Servicio prestado con recursos propios del Servicio Andaluz de Empleo adscritos a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo.  |

En los correspondientes Planes de actuación anuales se concretarán los planes y programas de actuación a desarrollar y por tanto el crédito consignado para cada uno de ellos.

#### 7. Cumplimiento de objetivos.

Para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos específicos recogidos en este Contrato de Gestión, y por tanto su contribución al logro de los objetivos estratégicos de la Agencia, se incluye un sistema de indicadores relacionados con cada uno de los planes y/o programas propuestos. Estos indicadores se recogen en el Anexo N° I.

#### 8. Seguimiento de la ejecución y cumplimiento del contrato.

El seguimiento y control de la ejecución y cumplimiento del contrato corresponden a la Comisión de Control, de conformidad con lo establecido en el apartado 4 del artículo 19 de los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo.

A tal fin, elaborará trimestralmente un informe sobre el desarrollo y ejecución del Contrato de Gestión, a partir de la información proporcionada de forma periódica por los órganos de la Agencia.

#### 9. Efectos asociados al grado de cumplimiento de objetivos.

Sobre la base de los informes trimestrales elaborados por la Comisión de Control, corresponderá a la Presidencia, evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos contemplados en el presente contrato, así como los efectos asociados al mismo. Si el grado de cumplimiento de los objetivos específicos vinculados a cada centro directivo fuere inferior al esperado, corresponderá a los órganos ejecutivos exponer y explicar ante el Presidencia los motivos a los que se atribuye este incumplimiento.



**10. Procedimiento para la introducción de modificaciones y adaptaciones**

El presente contrato se podrá modificar o adaptar como consecuencia de las siguientes causas:

- Falta de dotación en los presupuestos de la Junta de Andalucía para la financiación prevista en este contrato.
- Modificaciones de los medios y recursos disponibles que comprometan la realización de los planes y/o programas de actuación establecidos.
- Redefinición o introducción de nuevos objetivos estratégicos en la Agencia.
- Cambios normativos, a nivel estatal y/o autonómico, que afecten a la actividad o materias gestionadas por la Agencia, o de cualquier otra circunstancia que requiera una modificación en los programas de actuación en el ámbito de las políticas activas de empleo, en las cuantías de los recursos disponibles, o condicionen de forma sustancial los objetivos específicos establecidos para el periodo de vigencia del contrato.

Las propuestas de modificaciones o adaptaciones se elaborarán por la Dirección-Gerencia, quien lo elevará a la Presidencia, oído el Consejo de Administración, para su aprobación, previo informe de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

En el caso de que se presenten desviaciones entre los resultados obtenidos y los esperados, que no afecten a la estructura del contrato, las modificaciones se incorporarán al plan de acción anual.

**11. Desarrollo del Contrato de gestión y vigencia.**

La vigencia del presente Contrato de Gestión se establece hasta el 31 de diciembre de 2018.

Finalizada su vigencia, la persona titular de la Consejería competente en materia de Empleo, informará al Consejo de Gobierno sobre su ejecución y resultado.

Si el nuevo Contrato de Gestión no se encuentra aprobado al finalizar el periodo de vigencia del actual, conforme a lo establecido en el artículo 25 del Decreto 96/2011, este se prorrogará automáticamente por el tiempo indispensable para la aprobación del mismo. En tal caso, la Consejería competente en materia de Hacienda, podrá incluir en el anteproyecto de Presupuestos de la Comunidad Autónoma del ejercicio siguiente una dotación condicionada a la aprobación del nuevo Contrato de Gestión sobre la base de la propuesta inicial realizada por la Presidencia.

La actuación de la Agencia se producirá con arreglo al Plan de Acción Anual, bajo la vigencia y con arreglo a este Contrato de Gestión. De acuerdo con el artículo 26 de los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo, el plan de acción anual comprenderá los objetivos a alcanzar en el correspondiente ejercicio, así como las acciones a desarrollar por la Agencia. La Dirección Gerencia de la Agencia elaborará cada año el plan de acción anual correspondiente al siguiente año, con arreglo a las previsiones plurianuales del Contrato de Gestión y a las directrices y orientaciones de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio con expresión de los objetivos a alcanzar y los recursos personales, materiales y presupuestarios necesarios.



ANEXO I  
INDICADORES

| OBJETIVO ESTRATÉGICO: MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LA CIUDADANÍA ANDALUZA.  |  |          |       |
|--|--|----------|-------|
| Código   | Descripción del indicador  | Tipo1    | Valor |
| <b>Objetivo específico 1: Gestionar de forma integral la demanda de empleo y atender las necesidades de información y orientación profesional de las personas demandantes de empleo.</b> |  |          |       |
|  | Nº de personas atendidas en Oficinas de Empleo. Datos desagregados por sexo y provincia  | Numérico |       |
|  | Nº de personas participantes en IPI's. Datos desagregados por sexo y provincia.  | Numérico |       |
| <b>Objetivo específico 2: Atender las necesidades de las empresas en materia laboral y de Recursos Humanos</b>   |  |          |       |
|  | Nº de empresas visitadas por agentes de empresas. Datos desagregados por provincia.  | Numérico |       |
|  | Nº de Ofertas gestionadas, candidatos enviados y candidatos contratados. Datos desagregados por sexo y provincia.  | Numérico |       |
| <b>Objetivo específico 3: Favorecer la inserción en el mercado de trabajo de las personas desempleadas en general.</b>   |  |          |       |
|  | Nº de atenciones RED EURES. Datos desagregados por sexo y provincia.   | Numérico |       |
|  | Nº de personas beneficiarias de prácticas en empresas. Datos desagregados por sexo y provincia.  | Numérico |       |
|  | Nº contrataciones incentivadas y/o subvencionadas. Datos desagregados por sexo y provincia.  | Numérico |       |
|  | Nº de personas participantes en otros programas de inserción laboral. Datos desagregados por sexo y provincia.   | Numérico |       |
| <b>Objetivo específico 4: Favorecer la inserción de colectivos en riesgo de exclusión social.</b>  |  |          |       |
|  | Nº de personas beneficiarias de acciones de acompañamiento a la inserción. Datos desagregados por sexo y provincia   | Numérico |       |
|  | Nº de personas beneficiarias de acciones experimentales. Datos desagregados por sexo y provincia   | Numérico |       |
|  | Nº de puestos ocupados por personas con discapacidad. Datos desagregados por sexo y provincia  | Numérico |       |
|  | Nº de puestos ocupados por personas en situación de exclusión. Datos desagregados por sexo y provincia.  | Numérico |       |
|  | Nº de personas beneficiarias de acciones de acompañamiento a la inserción. Datos desagregados por sexo y provincia   | Numérico |       |
|  | Nº de personas destinatarias del Ingreso Mínimo de Solidaridad contratadas en las Iniciativas Cooperación Social y Comunitaria   | Numérico |       |
| <b>Objetivo específico 5: Coordinación, seguimiento y evaluación del Sistema de Garantía Juvenil en Andalucía</b>  |  |          |       |
|  | Nº de atenciones a jóvenes que quieren inscribirse en el Fichero Nacional de Garantía Juvenil  | Numérico |       |
|  | Nº de incidencias sobre Garantía Juvenil recibidas en el servicio de atención telefónica del SAE que han sido resueltas  | Numérico |       |
|  | Nº de informes remitidos al MEYSS con actuaciones realizadas con jóvenes andaluces inscritos en el Fichero Nacional de Garantía Juvenil  | Numérico |       |
|  | Nº de reuniones de coordinación de la Garantía Juvenil con Centros Directivos de la Junta de Andalucía y con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, incluyendo el Comité de Seguimiento de la Garantía Juvenil en Andalucía | Numérico |       |
|  | Nº de informes de evaluación final de la Garantía Juvenil en Andalucía   | Numérico |       |
| <b>Objetivo específico 6: Incrementar el uso de las TICs por parte de las personas demandantes de empleo y de las entidades empleadoras.</b>   |  |          |       |
|  | Nº de personas usuarias (físicas y/o jurídicas) activos en la área de Gestión del Demandante de empleo y área de gestión de empresas. Datos desagregados por sexo y provincia.   | Numérico |       |
|  | Nº de renovaciones telemáticas en Puntos de Empleo. Datos desagregados por sexo y provincia.   | Numérico |       |
|  | Nº de contratos registrados. Datos desagregados por sexo y provincia   | Numérico |       |
|  | N.º de reinscripciones telemáticas en Puntos de Empleo. Datos desagregados por sexo y provincia.   | Numérico |       |
|  | Nº de solicitudes presentadas a través del Registro Telemático Único de la J.A.  | Numérico |       |

| Objetivo específico 7: Desarrollar actuaciones integradas de empleo que fomenten el empleo en sectores de actividad específicos. |  |            |  |
|--|--|------------|--|
|  | N.º personas (físicas y/o jurídicas) beneficiarias de las actuaciones del plan de fomento del empleo industrial y la inserción laboral. Datos desagregados por sexo y provincias | Numérico   |  |
|  | Grado de implementación del plan de fomento del empleo industrial y la inserción laboral.  | Porcentaje |  |
|  | Sistema de seguimiento y evaluación implementado   | SI/NO      |  |

| OBJETIVO ESTRATÉGICO: MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.                       |  |          |       |
|--|--|----------|-------|
| Código   | Descripción del indicador  | Tipo 2   | Valor |
| Objetivo específico 1: Incorporar la mejora continua en la gestión de la Agencia |  |          |       |
| 1.1. Plan de Calidad   |  |          |       |
| Modelo EFQM de excelencia  |  |          |       |
|  | ¿Se ha realizado al menos un estudio sobre análisis de la demanda y/o evaluación del grado de satisfacción de personas usuarias?         | SI/NO    |       |
|  | ¿Se ha realizado al menos una autoevaluación de la organización conforme al modelo EFQM de Excelencia?                                   | SI/NO    |       |
| Gestión por Procesos   |  |          |       |
|  | ¿Se dispone de una guía metodológica para la implantación de un sistema de gestión por procesos en la Agencia?                           | SI/NO    |       |
|  | ¿La Agencia dispone de un mapa de procesos?  | SI/NO    |       |
|  | ¿Se ha diseñado un sistema de seguimiento y medición de los procesos?  | SI/NO    |       |
|  | ¿Se ha realizado el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos implantados?  | SI/NO    |       |
|  | ¿Se han implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos implantados? | SI/NO    |       |
|  | Nº de procesos descritos   | Numérico |       |
| Carta de Servicios   |  |          |       |
|  | ¿La Agencia dispone de una carta de servicios?   | SI/NO    |       |
|  | ¿Se ha publicado la Carta de Servicios de la Agencia en el BOJA?   | SI/NO    |       |
|  | ¿Se ha realizado un plan de comunicación interno y externo sobre la Carta de Servicios?  | SI/NO    |       |
| Sugerencias y reclamaciones  |  |          |       |
|  | ¿Se ha desarrollado una instrucción relativa a la implementación del proceso de sugerencias y reclamaciones?                             | SI/NO    |       |
|  | ¿Se ha Implementado un Plan de comunicación interna y externa sobre el proceso de sugerencias y reclamaciones?                           | SI/NO    |       |
|  | ¿Se realizan informes trimestrales y anuales sobre el proceso de sugerencias y reclamaciones?  | SI/NO    |       |
|  | ¿Se implementan acciones de mejora del proceso para eliminar los déficits detectados?  | SI/NO    |       |
| Call Center Servicio Andaluz de Empleo   |  |          |       |
|  | ¿Se ha realizado anualmente una auditoría interna conforme a la ISO 9001:2008?   | SI/NO    |       |
|  | ¿Se ha realizado anualmente una auditoría externa de seguimiento conforme a la ISO 9001:2008?  | SI/NO    |       |
|  | ¿Se conserva la certificación conforme a la ISO 9001:2008?   | SI/NO    |       |
| 1.2. Seguimiento y evaluación de programas                                       |  |          |       |
|  | ¿Se dispone de una batería de indicadores de seguimiento para cada uno de los programas y políticas implementadas por la Agencia?        | SI/NO    |       |
|  | ¿Se ha realizado, con carácter anual, el seguimiento y evaluación del Plan Anual de Políticas de Empleo?                                 | SI/NO    |       |
|  | ¿Se ha dado respuesta a las demandas concretas de evaluación, que desde los diferentes Centros Directivos se han planteado?              | SI/NO    |       |
| 1.3. Control de la ejecución de acciones y programas                             |  |          |       |
|  | ¿Se ha elaborado un plan anual de verificaciones?  | SI/NO    |       |
|  | Número de líneas de subvención que se han verificado administrativamente   | Numérico |       |
|  | Número de líneas de subvención que se han verificado sobre el terreno  | Numérico |       |
|  | Número de medidas correctoras implementadas  | Numérico |       |
|  | Número de controles externos atendidos   | Numérico |       |

| 1.4. Control de calidad en la gestión del gasto  |   |          |  |
|--|---|----------|--|
|  | ¿Se ha establecido, mediante el desarrollo de una instrucción, el sistema de auditoría interna de la Agencia? | SI/NO    |  |
| Objetivo específico 2: Mejorar la infraestructura de la Red de Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo.              |   |          |  |
|  | Inversiones realizadas en la Red de Oficinas de Empleo. Distribución por provincias                           | Numérico |  |
|  | Población cubierta por oficinas de empleo modernizadas  | Numérico |  |
|  | Nº Oficinas de empleo donde se ha realizado inversión. Distribución por provincias                            | Numérico |  |
| Objetivo específico 3: Realizar prospección del mercado de trabajo, y conocer y difundir información sobre el mismo. |   |          |  |
|  | Nº de publicaciones editadas  | Numérico |  |
|  | Nº de informes estadísticos elaborados  | Numérico |  |
|  | Nº peticiones de información atendidas  | Numérico |  |
|  | Nº Visitas a la Web de Argos  | Numérico |  |

1 Tipo: Numérico o SI/NO

2 Tipo: Numérico o SI/NO