

# PLAN DE ACCIÓN ANUAL SAE 2020

## Informe anual de resultados



## SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. CONTENIDO DEL INFORME.....	6
3. RESULTADOS ANUALES DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO.....	8
OE.1. Promover programas que mejoren las posibilidades de acceso al empleo de las personas desempleadas y la promoción profesional de las personas ocupadas, favoreciendo la igualdad efectiva de oportunidades de mujeres y hombres para acceder al empleo.....	10
Resultados de Objetivos Operativos.....	10
Resultado de Actuaciones OE.1.....	13
Acciones de mejora O.E.1.....	16
OE.2. Desarrollar y consolidar servicios que adecuen los perfiles de las personas desempleadas con las necesidades de las empresas, promoviendo a su vez la activación laboral de las mujeres.....	18
Resultados de Objetivos Operativos.....	18
Resultados de Actuaciones OE.2.....	22
Acciones de mejora O.E.2.....	27
O.E.3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo.....	30
Resultados de Objetivos operativos.....	30
Resultados de Actuaciones OE.3.....	36
Acciones de mejora O.E.3.....	49
4. AVANCES EN LAS GRANDES LÍNEAS DE ACCIÓN DEL SAE: herramientas y PROCESOS.....	51
Perspectiva territorial en las herramientas de planificación.....	51
Nuevo Modelo de Gestión Integral del SAE.....	53
Sistema de Gestión de Calidad de las Escuelas de Formación SAE.....	54
5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	57
6. CONCLUSIONES: QUÉ HEMOS APRENDIDO ESTE AÑO 2020.....	61
ANEXO: RELACIÓN DE OBJETIVOS Y ACTUACIONES 2020.....	66

# 1. INTRODUCCIÓN

En este año 2020 ha habido tres elementos clave que han condicionado el devenir de la actividad del SAE. En primer lugar, el impacto de una pandemia inesperada que ha obligado a adaptar, modificar y asumir nuevas medidas, servicios, tareas y formas de estructurar el trabajo y las relaciones laborales.

En segundo lugar, la puesta en marcha de uno de los proyectos más ambiciosos acometidos en el SAE desde su creación y cuya finalidad es cambiar su Modelo de Gestión, a partir de la adopción de una visión integral y analítica del proceso de planificación de políticas activas de empleo, orientación, intermediación y prestación de servicios. Este nuevo modelo es el resultado de la aprobación del Plan Director de Ordenación de las Políticas de Empleo y Relaciones Laborales en Andalucía, publicado el 17 de diciembre de 2019, en el que se identificó la necesidad de repensar la forma de gestionar la actividad propia del SAE.

En tercer lugar, la incorporación de la perspectiva territorial en las herramientas de planificación propias del SAE, esto es, el Contrato de Gestión y sus respectivos Planes anuales de acción, así como en el referido nuevo Modelo de Gestión Integral del SAE (MGI). Para ello, en 2020 se alcanzan acuerdos para retomar con fuerza mecanismos de coordinación conjunta para incorporar la visión y estrategia de las provincias en la planificación anual.

El Servicio Andaluz de Empleo, creado por la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, se configura como 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 que específicamente se le atribuyan.

Según lo dispuesto en el artículo 72.1 de la Ley 9/2007, la actuación de las agencias de régimen especial se producirá con arreglo al plan de acción anual, bajo la vigencia y con arreglo al pertinente contrato plurianual de gestión, que definirá los objetivos a perseguir, los resultados a obtener y, en general, la gestión a desarrollar.

Además, el informe anual del Plan Anual de Acción 2019 concluyó con la detección de una serie de acciones de mejora con vistas al Plan de 2020. Algunas de estas acciones, como se verá a lo largo de este informe, han podido asumirse mientras que otras están pendientes debido, principalmente, a los

efectos que el estado de alarma y posterior gestión de la pandemia han tenido. En cualquier caso, lo que se persigue con los planes anuales y sus informes de seguimiento es asumir la labor de planificar, analizar resultados e incorporar mejoras en la actividad del SAE. Por ello los Planes son un documento de consulta de la actividad pero también una herramienta de mejora de la gestión. Asimismo, esta herramienta se nutre del contenido que anualmente emana del Plan Anual de Política de Empleo (PAPE), el cual concreta los objetivos a alcanzar en el conjunto de España y en cada una de las Comunidades Autónomas en materia de empleo. El PAPE contiene también el conjunto de los servicios y programas que llevarán a cabo tanto las Comunidades Autónomas como el Servicio Público de Empleo Estatal, en sus respectivos ámbitos de competencia.

El Plan de Acción Anual 2020 responde al Contrato de Gestión 2020-2021 y en el cual se trazan grandes líneas de acción:

- Incorporación del perfilado como herramienta de apoyo a la orientación
- Interconectividad e interoperabilidad de los actuales sistemas de información
- Apuesta por la experimentación y la evaluación
- Incremento y mejora de la relación con las empresas
- Atención especial a colectivos prioritarios
- Desarrollo de programas que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres

El seguimiento del Plan de Acción Anual es un ejercicio fundamental en tanto que permite valorar el grado de cumplimiento y control de la ejecución del Contrato de Gestión, de conformidad con lo establecido en el apartado 4 del artículo 19 de los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo.

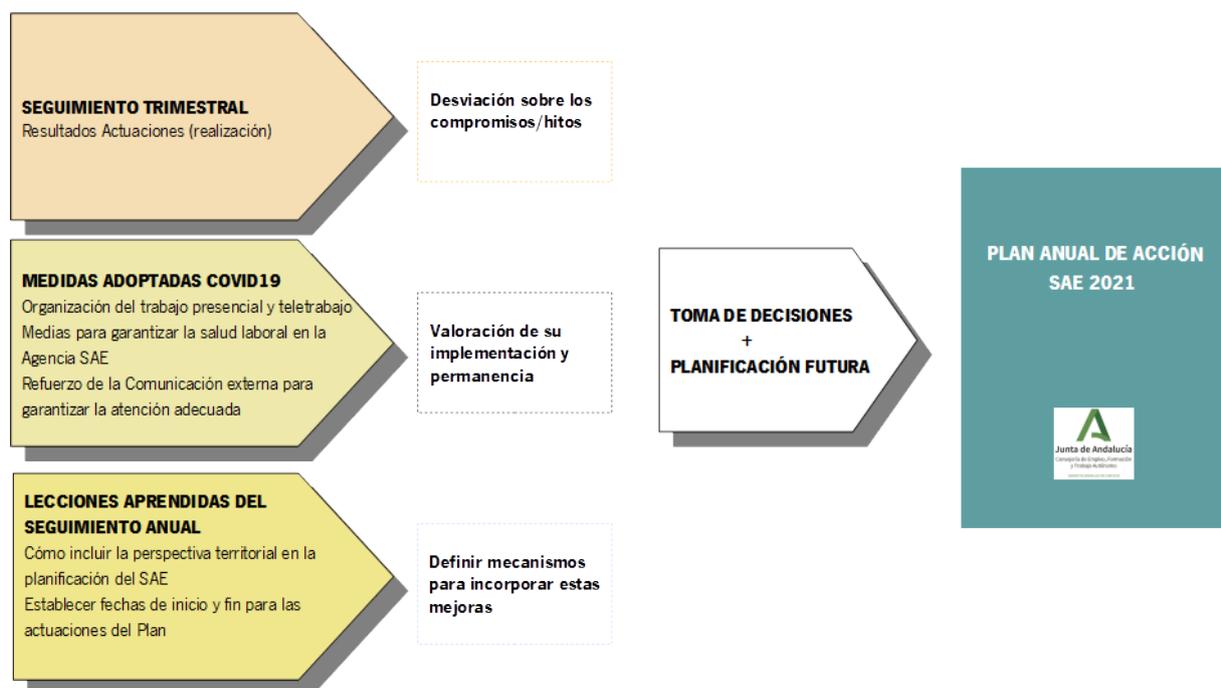
Para su realización se lleva a cabo un seguimiento trimestral de la actividad y un **informe final anual de cierre** que es el que aquí se presenta. Para nutrir de contenido este seguimiento se tiene en cuenta tanto el nivel de ejecución de las actuaciones planificadas como el grado de realización de los objetivos operativos y estratégicos, los cuales se definen en el correspondiente Contrato de Gestión, en este caso para el periodo 2020-2021.

El Servicio Andaluz de Empleo, tras el Acuerdo de 5 de mayo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Contrato Plurianual de Gestión de la Agencia Servicio Andaluz de Empleo para el periodo 2020-2021, se elabora el **Plan de Acción Anual 2020**, con la voluntad de servir de guía para planificar y ejecutar las actuaciones que deberán llevarse a cabo, a la vez que evaluar, durante el ejercicio referido.

Este esquema de seguimiento se estructura conforme a la **Comisión de Control del SAE**. En base a este, se reporta trimestralmente el informe de avance de los indicadores del Plan de Acción en curso;

se eleva, anualmente, el informe sobre el logro de las actuaciones y los compromisos alcanzados para 2020 conforme a los objetivos del Contrato de Gestión 2020-2021; y, complementariamente, se reporta el informe para rendir cuentas sobre los indicadores establecidos en la Memoria del Presupuesto 2020. Por lo tanto, el Plan de Acción Anual del SAE es un instrumento clave de la planificación anual de la actividad de la Agencia, junto con el Presupuesto y el Plan Anual de Política de Empleo.

Del análisis de estos informes, la Comisión de Control puede establecer medidas específicas que corrijan posibles desviaciones, así como cambios sustanciales en el Contrato de Gestión que devengan de situaciones no previstas en el momento de elaboración del mismo.



Al tener este carácter **progresivo y sumativo**, el resultado del informe anual, así como el análisis del estado de las medidas adoptadas durante la COVID19 y el estado de ejecución de las acciones de mejora propuestas en el Informe de cierre de 2019, van a permitir tomar decisiones y correcciones importantes con vistas al siguiente Plan Anual de Acción de 2021.

## 2. CONTENIDO DEL INFORME

El Informe se estructura en distintos niveles de contenido, según emana del actualmente vigente Contrato de Gestión 2020-2021. El nivel superior es el de Objetivos Estratégicos, seguido de sus respectivos Objetivos Operativos, Actuaciones e indicadores de resultado.

### Objetivo Estratégico 1

Promover programas que mejoren las posibilidades de acceso al empleo de las personas desempleadas y la promoción profesional de las personas ocupadas, favoreciendo la igualdad efectiva de oportunidades de mujeres y hombres para acceder al empleo

#### Objetivos Operativos:

1. Promover las políticas activas de empleo en el territorio
2. Favorecer el empleo de calidad y la inserción estable
3. Favorecer el empleo de colectivos con dificultades de inserción
4. Impulsar medidas para la conciliación laboral y personal
5. Incrementar en las PAEs el grado de participación de las mujeres
6. Ampliar el ámbito de prestación de servicios para la formación y para el empleo sectorial de las Escuelas de Formación.

**18 Actuaciones**  
**41 indicadores**

### Objetivo Estratégico 2

Desarrollar y consolidar servicios que adecuen los perfiles de las personas desempleadas con las necesidades de las empresas y del mercado de trabajo, promoviendo a su vez la activación laboral de las mujeres

#### Objetivos Operativos:

1. Realizar la prospección permanente del mercado de trabajo y proporcionar información puntual y actualizada sobre las principales variables que lo componen.
2. Incorporar el perfilado como herramienta para la mejora de la empleabilidad.
3. Avanzar en la gestión integral de la demanda de empleo y/o servicios y atender las necesidades de información de las personas.
4. Promover la gestión de los servicios y programas de orientación e inserción dirigidos a las personas demandantes de empleo inscritas.
5. Mejorar la relación con las entidades empleadoras y gestionar la oferta de empleo existente en el mercado laboral
6. Desarrollar actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción de mujeres víctimas de violencia.

**27 Actuaciones**  
**38 indicadores**

### Objetivo Estratégico 3

Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo

#### Objetivos Operativos:

1. Mejorar la infraestructura de la Red de Oficinas de Empleo
2. Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación
3. Homogeneizar la gestión, crear y mejorar instrumentos para la recogida y análisis de la información
4. Diseñar un marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información.
5. Garantizar la capacitación de los y las profesionales del Servicio Andaluz de Empleo
6. Promover la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el SAE
7. Garantizar la Vigilancia y Salud Laboral
8. Implantar la cultura evaluadora.

**49 Actuaciones**  
**108 Indicadores**

A partir de esta estructura se realiza este informe anual de cierre de 2020 el cual tiene una naturaleza eminentemente analítica y descriptiva dada la naturaleza de los datos y los correspondientes indicadores de seguimiento, si bien se pretende dar un paso más adentrándose en el ámbito

evaluativo. Para ello, centrará parte del análisis en conocer el **nivel de ejecución** de los objetivos estratégicos y operativos establecidos por el SAE, de acuerdo con los resultados obtenidos en la ejecución de las actuaciones y los recursos asignados, así como la detección de las desviaciones producidas. Y de otro lado, tendrá en cuenta las acciones de mejora que propongan los servicios y equipos responsables de cada actuación para corregir las posibles desviaciones observadas con respecto al nivel de ejecución de los compromisos anualmente establecidos.

Para ello, se han tomado como **fuentes de información** las siguientes:

- Gestor de Proyectos GP-SAE, como herramienta en la que los Servicios del SAE han reflejado la actividad ejecutada durante estos dos trimestres del año.
- Sistema GIRO (Gestión Integrada de Recursos Organizativos) para la extracción de datos económicos y ejecución contable.
- Cuestionario on-line sobre las medidas implementadas en el SAE a consecuencia de la COVID19. El cuestionario fue respondido por todos los Servicios de la Agencia, incluida la Dirección Gerencia, en concreto: Sv. Administración General y Contratación, Sv. Personal, Sv. Orientación y Atención a la Demanda, Sv. de Incentivos a la Contratación, Sv. Intermediación en el Empleo y Sv. Promoción y Desarrollo Local.
- Cuestionario on-line sobre la incorporación en la actividad del SAE 2020 de aquellas propuestas de mejora detectadas en el informe de seguimiento del Plan de acción 2019. Del mismo modo que el anterior, este cuestionario fue respondido por todos los Servicios de la Agencia, incluida la Dirección Gerencia, en concreto: Sv. de Incentivos a la Contratación, Sv. Administración General y Contratación, Sv. Personal, Sv. Orientación y Atención a la Demanda, Sv. Intermediación en el Empleo y Sv. Promoción y Desarrollo Local.

A diferencia de los informes trimestrales, cuyo nivel de análisis de resultados se queda en las actuaciones, en el informe anual y con los datos acumulados al cuatro trimestre se asume el nivel de análisis a los niveles superiores del Plan, es decir, a Objetivos Estratégicos y Operativos.

### 3. RESULTADOS ANUALES DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

Este apartado aborda los resultados para cada uno de los niveles del Plan anual, esto es, objetivos estratégicos, operativos y actuaciones. En algunos casos, el indicador de cada nivel se construye con respecto al resultado comprometido (META) que se establece en el Contrato de Gestión vigente y que se recoge también en la Memoria Económica de Información Presupuestaria (MEIP). En otros casos, el resultado del indicador se obtiene con respecto al mismo resultado para el año anterior, como en el caso de la tasa de variación interanual de la participación de mujeres en políticas activas de empleo o la variación anual de la población ocupada en Andalucía.

De acuerdo con los hitos anuales establecidos en el Contrato de Gestión vigente, los **Objetivos Estratégicos** han alcanzado los compromisos anuales en 2020 en los siguientes términos:

Tabla 1: Indicadores Estratégicos

	INDICADORES ESTRATÉGICO	META	RESULTADO 4T	% EJECUCIÓN sobre la META
OE.1. Promover programas que mejoren las posibilidades de acceso al empleo de las personas desempleadas y la promoción profesional de las personas ocupadas, favoreciendo la igualdad efectiva de oportunidades de mujeres y hombres para acceder al empleo	<b>IND01-OE.1. Variación de la población ocupada</b>	2,50 %	-1,18 %	<b>-46,80 %</b>
OE.2. Desarrollar y consolidar servicios que adecuen los perfiles de las personas desempleadas con las necesidades de las empresas y del mercado de trabajo, promoviendo a su vez la activación laboral de las mujeres	<b>IND01-OE.2 Tasa de inserción de participantes en Itinerarios Profesionales de Empleo</b>	5,00 %	25,9%	<b>518,0%</b>
OE.3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo	<b>IND01-OE.3 Satisfacción de personas y entidades usuarias de servicios y programas de empleo</b>	8	8,4	<b>105,0%</b>

Comprender el impacto que los programas y servicios del SAE tienen sobre los datos de población ocupada (OE.1) no es tarea fácil. Existen otras circunstancias y condicionantes que influyen sobre las estadísticas del mercado de trabajo y, sin duda, la pandemia ha sido en este 2020 la variable externa no prevista con mayor afectación en el empleo. Según la última encuesta de la población activa (INE, 4trimestre 2020), Andalucía cierra el año con una población ocupada<sup>1</sup> de 3.083.000 de personas, mientras que 2019 cerró con una cifra levemente mayor de 3.119.700 personas ocupadas.

Esto supone que la meta establecida para el OE.1, esto es, aumentar en un 2,5% la *Variación de la población ocupada en 2020 con respecto a 2019* no se alcanza sino que además se cierra el 2020 con una variación negativa, muy lejos del hito establecido. Concretamente, la variación interanual de la población ocupada es del -1,18%, por lo que el porcentaje de ejecución con respecto a la meta es del -46,80%.

<sup>1</sup> Población ocupada: personas de 16 o más años que durante el periodo de referencia han tenido un trabajo por cuenta ajena (asalariados) o ejercido una actividad por cuenta propia.

Con respecto a la *Tasa de inserción de las personas participantes en Itinerarios Profesionales de Inserción*, la previsión para este año era insertar, como mínimo, al 5% de participantes en este programa. El dato acumulado en el IV trimestre refleja que la inserción alcanza el 25,9%, muy por encima de la previsión inicial. Aquí se abre un elemento para la reflexión que se ya indicó en las lecciones aprendidas del Plan Anual de Acción SAE 2019: comprender la metodología que se sigue para el cálculo del compromiso anual de este indicador, teniendo en cuenta que en 2019 también se superó el compromiso anual de inserción.

Con respecto a la *Satisfacción de personas y entidades usuarias de servicios y programas de empleo*, también es muy positivo el resultado. Para el cálculo de este indicador, se toma como referencia el promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio de Cita Previa Telefónica, Servicios a las empresas y el programa Andalucía Orienta, Acompañamiento a la Inserción y Experiencias Profesionales para el Empleo. El resultado medio de la satisfacción en el año 2020 ha sido del 8,4, superando la meta comprometida para este año (situada en el 8).

En lo que respecta a la ordenación de todos los indicadores de Objetivos Operativos en función de los tres niveles de ejecución establecidos con respecto a los hitos anuales (entre el 0-30%, entre 30%- 60% y más de 60%), los resultados globales son los que se muestran a continuación:

Tabla 2: Nivel de ejecución de indicadores de Objetivos Estratégicos

Nivel de ejecución		OE1	OE2	OE3	TOTAL	%
n<30		21	7	32	60	<b>32,0%</b>
30<n<60		7	4	9	20	<b>11,0%</b>
n>60		13	27	67	107	<b>57,0%</b>
		<b>41</b>	<b>38</b>	<b>108</b>	<b>187</b>	

El 57% de los indicadores operativos (107 de 187) cerraron 2020 con un nivel de ejecución superior al 60% sobre lo planificado. Esto refleja un considerable esfuerzo teniendo en cuenta la afectación que el estado de alarma y la pandemia han tenido en la actividad y la habitual prestación de servicios por parte del SAE.

## **OE.1. Promover programas que mejoren las posibilidades de acceso al empleo de las personas desempleadas y la promoción profesional de las personas ocupadas, favoreciendo la igualdad efectiva de oportunidades de mujeres y hombres para acceder al empleo**

### **Resultados de Objetivos Operativos**

En el ámbito de este Objetivo Estratégico 1, se contemplan los siguientes Objetivos Operativos:

**00.1.1. Promover las políticas activas locales de empleo en el territorio.** Son los mercados locales de empleo los que pueden generar las principales oportunidades para la inserción laboral, favoreciendo que las personas permanezcan o se asienten en el territorio. Programas como Bono Empleo Joven o AIRE son las iniciativas más relevantes en este ámbito.

**00.1.2. Favorecer el empleo de calidad y la inserción estable.** Los programas que recogen medidas destinadas a incentivar la contratación por empresas y entidades empleadoras son un elemento ampliamente utilizado para el impulso del empleo. Además, son una herramienta útil si se quiere garantizar que este empleo responda a unos parámetros de estabilidad y calidad. Se reflejan aquí, por tanto, los programas de incentivos dirigidos a favorecer la contratación de personas desempleadas y ampliación de la jornada.

**00.1.3. Favorecer el empleo de colectivos con dificultades de inserción.** El empleo sigue siendo uno de los principales componentes de integración social activa y efectiva de colectivos como las personas con discapacidad o en situación de exclusión. La existencia de barreras que impiden o dificultan el acceso y permanencia en el empleo de estos colectivos alienta al SAE a disponer de programas dirigidos a la integración social a través del empleo, tanto en los mercados ordinarios como en los protegidos.

**00.1.4. Impulsar medidas para la conciliación laboral y personal.** Para romper barreras para la conciliación como estereotipos y roles de género en el cuidado se hace necesario disponer de medidas que incidan de manera directa en la conciliación de la vida laboral y la personal. Por ello, este objetivo trata de promover programas que contemplen diferentes aspectos de la conciliación laboral y personal, tales como la flexibilidad en el puesto de trabajo o el apoyo a la inserción de las mujeres promoviendo la corresponsabilidad en el cuidado.

**00.1.5. Incrementar en las políticas activas de empleo el grado de participación de las mujeres.** Con este objetivo se busca impulsar la presencia de las mujeres en las distintas medidas de políticas activas de empleo, de tal manera que se reduzcan las brechas de género. De manera específica se impulsa su inclusión preferente en aquellas convocatorias que tengan como destinataria a la ciudadanía y entidades empleadoras. También se contemplan aquí incentivos a la contratación indefinida de mujeres, específicamente en el sector industrial.

**OO.1.6. Ampliar el ámbito de prestación de servicios para la formación y para el empleo sectorial de las Escuelas de Formación.** La Red de Escuelas de Formación está conformada por once Escuelas de especialización de carácter sectorial, que da cobertura a todo el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma. El modelo formativo de las Escuelas se dirige a la mejora de la cualificación profesional de personas demandantes de empleo de acuerdo con las necesidades del tejido empresarial de la economía andaluza, en sectores prioritarios como son la hostelería, joyería, cerámica, restauración de patrimonio histórico, artístico y cultural, la producción de muebles y la industria de la piedra natural. Todas las Escuelas atienden las necesidades de los sectores emergentes e innovadores para conseguir así una formación profesional más competitiva, que responda a los cambios productivos que demanda el mercado de trabajo.

La siguiente tabla 3 muestra los **resultados de ejecución de los indicadores operativos** con respecto a la meta establecida para este año<sup>2</sup>.

En 2020 ha habido dos grandes objetivos que no han podido ejecutarse como estaba previsto: el OO.1.4, referido a los incentivos para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, cuya convocatoria se traslada a 2021, y el OO.1.5 referido a la participación de mujeres en las políticas activas de empleo, cuya variación interanual se estimó que aumentara un 5% con respecto al 2019. A pesar de que han participado 152.114 mujeres en políticas activas de empleo del SAE, no se consigue mejorar la participación con respecto a 2019.

El grado de inserción conseguido por las Iniciativas de Cooperación Local (ICL) y la iniciativa Bono Empleo Joven (OO.1.1.) obtiene los siguientes niveles de ejecución: ICL cierra 2020 con una tasa de inserción del 18%, frente al 30% estimado. Esto representa una ejecución de la meta establecida del 60%. Y con respecto al Bono Empleo Joven, este cierra el año con una tasa de inserción del 80%, sobre el 60% estimado. En ambos casos, la inserción se calcula a los seis meses tras la finalización de ambos programas.

Las líneas de incentivos a la contratación estable e indefinida (OO.1.2) y las líneas de ayuda a la contratación de personas con dificultades de inserción (OO.1.3), cierran el año con una ejecución por encima del objetivo planificado. Esto es significativo teniendo en cuenta que solamente se ha lanzado en 2020 las convocatorias de apoyo al empleo de personas con discapacidad, sin que se haya convocado la línea de apoyo al empleo de personas en riesgo de exclusión.

Las Escuelas de Formación también cierran el año ampliando la prestación de servicios formativos que tenían previsto y aumentado el número de acciones formativas programadas para este año (OO.1.6).

---

<sup>2</sup> A destacar la columna *observaciones*, la cual ofrece información relevante y explicativa sobre ciertos porcentajes de ejecución que en algunos casos superan excesivamente lo planificado o, en otros, se han quedado sin ejecución. Todas las observaciones emanan de la información que Servicios y Unidades han cumplimentado a través de la herramienta GPSAE.

Tabla 3: Resultado de Indicadores Operativos. Objetivo Estratégico 1

OE.1. PROMOVER PROGRAMAS QUE MEJOREN LAS POSIBILIDADES DE ACCESO AL EMPLEO DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LA PROMOCIÓN PROFESIONAL					
OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR OPERATIVO	ACUM 4T	META	EJEC 4T	OBSERVACIONES
<b>00.1.1. Promover las políticas activas locales de empleo en el territorio</b>	IND01-00.1.1.Grado de inserción conseguido por las iniciativas de cooperación local	18,00 %	30%	60,00 %	Este indicador se calcula sobre un total de 4.386 personas insertadas en el mercado de trabajo a los seis meses tras la finalización del programa.
	IND02-00.1.1. Grado de inserción laboral de las personas jóvenes en la iniciativa Bono Empleo Joven	80,00 %	60%	133,30 %	Este indicador se calcula sobre un total de 4.386 personas insertadas en el mercado de trabajo a los seis meses tras la finalización del programa.
<b>00.1.2. Favorecer el empleo de calidad y la inserción estable</b>	IND01-00.1.2.Contrataciones indefinidas	5346%	1000%	534,6%	Los datos son acumulados desde la convocatoria de la ayuda (2018)
<b>00.1.3. Favorecer el empleo de colectivos con dificultades de inserción</b>	IND01-00.1.3.Variación en las contrataciones indefinidas a personas con dificultades de inserción	72%	5%	1440%	En este indicador se recogen las contrataciones nuevas realizadas en las líneas de ayuda de discapacidad e inserción personas en exclusión. En 2020: 29293 contrataciones, en 2019 hubo: 17026. Se ha superado muy por encima lo comprometido a pesar de que en 2020 no ha habido convocatoria en la línea de exclusión, solo la de discapacidad.
<b>00.1.4. Impulsar medidas para la conciliación laboral y personal</b>	IND01-00.1.4.Variación del número de contrataciones para la Conciliación	0%	100%	0%	No ha habido convocatoria en el año 2020.
<b>00.1.5. Incrementar en las políticas activas de empleo el grado de participación de las mujeres</b>	IND01-00.1.5.Variación interanual de mujeres que participan en políticas activas de empleo	0%	5%	0%	En 2019, 164.069 mujeres participaron el PAE y en 2020, 152.114. No obstante, no se consigue el compromiso de aumentar esta participación en un 5%.
<b>00.1.6. Ampliar el ámbito de prestación de servicios para la formación y para el empleo sectorial de las Escuelas de Formación.</b>	IND01-00.1.6. Variación del número de acciones formativas programadas	10%	10%	100%	

\* Los valores en rojo hacen referencia a niveles de consecución inferiores al 30%; los valores en naranja hacen referencia a niveles de consecución entre el 30% y el 60% y los valores en verde hacen referencia a los valores de consecución superiores al 60%. Todo ello con respecto a la meta a alcanzar en este 2020.

## Resultado de Actuaciones OE.1

Para promover [políticas activas de empleo locales](#), en el último trimestre de 2020, se lanza la iniciativa AIRE, para tres grupos de edad diferenciados. Esta iniciativa se encuentra en fase de ejecución, con un volumen de contrataciones aún pendientes de formalizar por parte de los ayuntamientos, dado que éstos disponen de 12 meses para ejecutar sus respectivos proyectos.

Las contrataciones vinculadas a la [iniciativa Bono Empleo Joven](#) han superado el compromiso inicial, mientras que las contrataciones indefinidas tras la ayuda del Bono Empleo siguen en fase de ejecución a cierre del año (41,6% sobre la meta 2020). La necesidad de ajustar la tramitación de los expedientes a la naturaleza presupuestaria de ambas líneas explica este desajuste.

Las línea de [incentivos a la contratación indefinida y ampliación de la jornada laboral](#) se ha cerrado tras ejecutar el presupuesto asignado. Con respecto a los Incentivos concedidos a la [contratación de personas con discapacidad en empresas ordinarias](#), si bien la ejecución con respecto a la meta 2020 es baja (se esperaba un mayor número de contrataciones), el cumplimiento de este objetivo ha sido del 100% en cuanto a la gestión del incentivo.

Con respecto a las medidas de activación de la población femenina en el mercado de trabajo, resaltar los resultados obtenidos a través de los [Incentivos a la contratación indefinida para mujeres](#), en especial en la industria y la inclusión en convocatorias del SAE de la población femenina como prioritaria o preferente.

En el ámbito del empleo para colectivos con dificultades de inserción, conviene reforzar el [asesoramiento y tramitación de la Autorización de excepcionalidad](#), especialmente el número de declaraciones tramitadas con respecto al compromiso anual.

Los [programas cuya convocatoria no se ha lanzado finalmente en 2020](#) y, en consecuencia, no han alcanzado ningún nivel de ejecución han sido: los incentivos a la contratación en el marco de Proyectos de Interés General y Social, Apoyo al empleo de personas en situación de exclusión social y los Incentivos a la creación de empleo indefinido de las personas que hayan realizado prácticas no laborales en Andalucía.

Tampoco han avanzado los proyectos pilotos de integración de las [Escuelas de Formación del SAE](#) como Centros Integrados de Formación Profesional y Formación Profesional Dual. Por el contrario, los Planes de actuación de los Centros de Referencia Nacionales para el periodo 2019-2022 se han desarrollado conforme a lo planificado.

Tabla 4: Resultado de Indicadores de Actuación. Objetivo Estratégico 1.

OE.1. PROMOVER PROGRAMAS QUE MEJOREN LAS POSIBILIDADES DE ACCESO AL EMPLEO DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LA PROMOCIÓN PROFESIONAL DE LAS PERSONAS OCUPADAS, FAVORECIENDO LA IGUALDAD EFECTIVA DE OPORTUNIDADES DE MUJERES Y HOMBRES PARA ACCEDER AL EMPLEO

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
OO.1.1. Promover las políticas activas locales de empleo en el territorio	ACT.1.1.1. Iniciativa AIRE	IND01-ACT.1.1.1. Contrataciones subvencionadas para personas entre 18 y 29 años	6.801	2.502	1.154	1.348	36,79	La Iniciativa AIRE se encuentra en plena ejecución, y por tanto, son muchas las contrataciones aún pendientes de formalizar por parte de los ayuntamientos, dado que éstos disponen de 12 meses para ejecutar sus respectivos proyectos. Se puede concluir que la Iniciativa AIRE se está desarrollando y ejecutando adecuadamente. Sobre los niveles de ejecución de este programa, estos se han medido sobre las contrataciones inicialmente previstas con la dotación presupuestaria completa de la línea, esto es, 165 M de €, y no sobre los datos de contratos reales concedidos por resolución, que son bastante inferiores, en base al presupuesto finalmente solicitado por los ayuntamientos, que es de 114,5 M.
		IND02-ACT.1.1.1. Contrataciones subvencionadas para personas entre 30 y 44 años	6.408	2.088	900	1188	32,58	En resumen, no se va a ejecutar el presupuesto inicial pues no solicitó al completo. Por tanto, el grado de ejecución de AIRE, si se calcula sobre los datos de contratos concedidos es mayor que el indicado: Contrataciones de 18-29 años=4.580, Contrataciones 30-44 años=3.783, Contrataciones de +45=3.305
		IND03-ACT.1.1.1. Contrataciones subvencionadas para personas de 45 o más, desempleadas de larga duración	4.532	1.727	906	821	38,11	Como puede observarse, se ha superado el compromiso inicial de ejecución para 2020 en esta línea de incentivos.
OO.1.2. Favorecer el empleo de calidad y la inserción estable	ACT.1.1.2. Iniciativa de bono de empleo	IND01-ACT.1.1.2. Empleadas/os plan bono joven	2.000	2.186	1.067	1.119	109,3	El desajuste entre la cifra comprometida para 2020 y la finalmente alcanzada se debe fundamentalmente a la decisión de paralizar temporalmente, en el último trimestre de 2020, la tramitación de este incentivo, en línea con las indicaciones a este respecto realizadas por el Gabinete Jurídico. Este incentivo, incluido en la Iniciativa Bono de Empleo, comparte la misma partida presupuestaria que el incentivo Bono de Empleo, ambos de concurrencia no competitiva, de tal modo que deben tramitarse garantizando el cumplimiento, en ambos casos, de la obligación de resolver conforme a fecha de entrada en registro, y sin que la tramitación de una línea comprometa presupuestariamente la tramitación de la otra.
		IND02-ACT.1.1.2. Contrataciones indefinidas tras la incentiviación de la ayuda del Bono Empleo	500	208	94	114	41,6	No ha habido convocatoria en el año 2020
OO.1.3. Favorecer el empleo de colectivos con dificultades de inserción	ACT.1.1.3. Incentivos a Proyectos de Interés General y Social	IND01-ACT.1.1.3. Contrataciones concedidas para Proyectos de Interés General y Social	2.200	0	0	0	0	El valor del indicador es el acumulado desde el inicio de la convocatoria en el año 2018. El crédito de esta línea se ha ejecutado en su totalidad.
	ACT.1.2.1. Incentivos a la contratación indefinida	IND01-ACT.1.2.1. Incentivos concedidos a la contratación indefinida	2.791	4.639	2.783	1.856	166,21	El valor del indicador es el acumulado desde el inicio de la convocatoria en el año 2018. Esta ayuda se ha cerrado sin previsión de convocatoria futura.
	ACT.1.2.2. Incentivos a la ampliación de jornada de contratos indefinidos	IND01-ACT.1.2.2. Incentivos concedidos a la ampliación de jornada de contratos indefinidos	300	707	389	318	235,67	El cumplimiento de este objetivo es del 100%. Aunque presupuesto asignado podía abarcar hasta 1016 contrataciones, finalmente se han recibido 58 solicitudes de las cuales, hasta el momento, solo 21 cumplen los requisitos de la convocatoria. Estas solicitudes suman al cierre del ejercicio 2020 47 contrataciones.
OO.1.3. Favorecer el empleo de colectivos con dificultades de inserción	ACT.1.3.1. Apoyo al empleo de personas con discapacidad, en empresas ordinarias y en Centros Especiales de Empleo	IND01-ACT.1.3.1. Incentivos concedidos a la contratación de personas con discapacidad en empresas ordinarias	1.016	47	34	13	4,63	
		IND02-ACT.1.3.1. Incentivos concedidos a la contratación de personas con discapacidad en centros especiales de empleo	14.812	29.246	17.799	11.447	197,45	
	ACT.1.3.2. Apoyo al empleo de personas en situación de exclusión social	IND01-ACT.1.3.2. Contrataciones aprobadas que supongan creación y mantenimiento de puesto de trabajo en la Empresas de Inserción	131	0	0	0	0	No ha habido convocatoria 2020
		IND02-ACT.1.3.2. Contrataciones aprobadas para empresas ordinarias	211	0	0	0	0	No ha habido convocatoria en 2020
		IND03-ACT.1.3.2. Personal técnico concedido en Empresas de Inserción para acciones de tutoría y acompañamiento a la inserción sociolaboral.	56	0	0	0	0	No ha habido convocatoria 2020.
		IND04-ACT.1.3.2. Proyectos de inversión para la creación de un puesto de trabajo concedidos	48	0	0	0	0	No ha habido convocatoria 2020
		IND05-ACT.1.3.2. Proyectos de asistencia técnica para la viabilidad de la empresas de Inserción concedidos	48	0	0	0	0	No ha habido convocatoria 2020
ACT.1.3.3. Incentivos a la creación de empleo indefinido de las personas que hayan realizado prácticas no laborales en Andalucía	IND01-ACT.1.3.3. Incentivos a la creación de empleo indefinido EPE. Contrataciones aprobadas	420	0	0	0	0	No se ha convocado en 2020	
ACT.1.3.4. Asesoramiento y tramitación de la Autorización de Excepcionalidad	IND01-ACT.1.3.4. Número de declaraciones de excepcionalidad tramitadas	110	59	0	0	53,64		

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
00.1.4. Impulsar medidas para la conciliación laboral y personal	ACT.1.4.1. Incentivos a la conciliación laboral	IND01-ACT.1.4.1.Incentivos para el impulso de flexibilidad horaria (teletrabajo)	238	0	0	0	0	No ha habido convocatoria en el año 2020
		IND02-ACT.1.4.1. Incentivos concedidos para la contratación de personas desempleadas para la atención y cuidados	650	0	0	0	0	No ha habido convocatoria en el año 2020.
00.1.5. Incrementar en las políticas activas de empleo el grado de participación de las mujeres	ACT.1.5.1. Incentivos a la contratación indefinida para mujeres, en especial en la industria	IND01-ACT.1.5.1.Incentivos a la contratación indefinida para mujeres Tramitados	100%	2174%	0%	0%	2174%	
	ACT.1.5.2. Inclusión en convocatorias a la población femenina como prioritaria o preferente	IND01-ACT.1.5.2. Convocatorias que incluyen a las mujeres como prioritarias o preferentes	100%	100%	0%	0%	100%	3 convocatorias pendiente de publicación que tienen a la mujer destinatarias prioritarias
00.1.6. Ampliar el ámbito de prestación de servicios para la formación y para el empleo sectorial de las Escuelas de Formación.	ACT.1.6.1 Ampliar la oferta formativa de las Escuelas de Formación del SAE	IND01-ACT.1.6.1. Realización de acciones formativas	56	56	0	0	100	
		IND02-ACT.1.6.1 Participación de alumnado en las acciones formativas	100%	49%	95%	-46%	49%	
	ACT.1.6.2 Elaboración de nuevos programas formativos experimentales.	IND01-ACT.1.6.2 Nuevos programas formativos	4	5	0	0	125	
	ACT.1.6.3 Incorporar Guías de Aprendizaje y Evaluación	IND01-ACT.1.6.3 Guías de Aprendizaje y Evaluación	5	60	0	0	1200	
	ACT.1.6.4 Creación del Centro de Referencia de Hostelería en el CIO Mijas.	IND01-ACT.1.6.4 Grado de ejecución de las fases para la incorporación del CIO Mijas a la Red de CNR	100%	100%	0%	0%	100%	
	ACT.1.6.5 Planes de actuación de los Centros de Referencia Nacionales para el periodo 2019-2022.	IND01-ACT.1.6.5 Grado de ejecución del Plan CRN-Escuela del Mármol de FINES	100%	100%	0%	0%	100%	
		IND02-ACT.1.6.5 Grado de ejecución del Plan CRN-Escuela de la Madera de Encinas Reales (Córdoba)	100%	100%	0%	0%	100%	
		IND03-ACT.1.6.5 Grado de ejecución del Plan CRN-Escuela de Joyería de Córdoba	100%	57%	0%	0%	57%	
IND04-ACT.1.6.5 Grado de ejecución del Plan CRN- Escuela de formación en artesanía, restauración y rehabilitación de patrimonio histórico, artístico y cultural Albayzín.		100%	100%	0%	0%	100%		
ACT.1.6.6 Desarrollar la actividad de Escuelas como Centros Integrados de Formación Profesional y Formación Profesional Dual.	IND01-ACT.1.6.6 Proyectos pilotos de Integración	4	0	0	0	0		

\* Los valores en rojo hacen referencia a niveles de consecución inferiores al 30%; los valores en naranja hacen referencia a niveles de consecución entre el 30% y el 60% y los valores en verde hacen referencia a los valores de consecución superiores al 60%. Todo ello con respecto a la meta a alcanzar en este 2020.

## Acciones de mejora O.E.1

Para avanzar positivamente en los resultados anuales de ejecución del SAE y mejorar nuestros servicios y programas, es importante conocer qué acciones de mejora pueden llevarse a cabo. Para ello, los Servicios y Equipos de trabajo trasladan, a través del Gestor de Proyectos GPSAE, aquellas mejoras a tener en cuenta en la planificación anual.

En la edición de las [iniciativas locales de empleo](#) ejecutada en 2020, se han incorporado numerosas mejoras respecto a las anteriores, como la simplificación y agilización sustancial de la tramitación, la anticipación del 100% de la subvención en un pago único y el incremento del importe de los incentivos que facilitan la participación de las entidades beneficiarias, entre otras. Asimismo, en el supuesto de que se pusieran en marcha nuevos planes de empleo locales de similar naturaleza, se tendrían en cuenta para su definición, los resultados y recomendaciones de la evaluación de esta Iniciativa que actualmente está desarrollando el SAE.

La ejecución de la [Iniciativa Bono de Empleo](#) ha entrado ya en su recta final. En el supuesto de aprobarse, en un futuro próximo, medidas de similar naturaleza, se introducirían importantes mejoras en su diseño y configuración, en respuesta a las necesidades y dificultades detectadas, fruto de la experiencia adquirida en la gestión ordinaria de este incentivo, que por su naturaleza, implica una ardua, minuciosa y compleja gestión administrativa que dificulta extraordinariamente su tramitación en tiempo y forma, y que consume importantes recursos y efectivos. De este modo, las mejoras irían encaminadas fundamentalmente a la flexibilización y agilización de la tramitación administrativa de los correspondientes expedientes, y en definitiva, a la puesta en marcha de líneas más eficientes. Asimismo, se tendrán en cuenta los resultados y recomendaciones de la evaluación que actualmente el SAE está llevando a cabo de esta medida de empleo.

Un elemento motor que favorecerá a medio plazo la flexibilización y agilización de la tramitación de expedientes es el nuevo Modelo de Gestión Integral del SAE. Uno de sus principales hitos a alcanzar es, precisamente, la automatización de la gestión administrativa de estas líneas.

Con respecto a las [contrataciones indefinidas tras la incentivación de la ayuda del Bono Empleo](#), en el caso de aprobarse un nuevo incentivo de características similares, se incorporarían mejoras tendentes fundamentalmente a la flexibilización y agilización de la tramitación administrativa, así como a solventar todas las dificultades que la actual normativa reguladora presenta, como la eliminación de la adscripción a una misma partida presupuestaria compartida por dos incentivos de concurrencia no competitiva.

Una de las medidas clave que se mantienen en el tiempo por la repercusión positiva en la creación de empleo, son los incentivos a la contratación en todas sus dimensiones. Con respecto a los [Incentivos a la](#)

contratación indefinida e Incentivos a la contratación indefinida para mujeres, en especial en la industria, las acciones de mejora propuestas van encaminadas a estudiar modificaciones para que la normativa se adapte mejor a las actuales circunstancias del mercado de trabajo, incluyendo específicamente incentivación en sectores de actividad emergentes.

Esta misma adaptación normativa se entiende como una mejora a acometer en la línea de Incentivos concedidos a la contratación de personas con discapacidad en empresas ordinarias: adaptación del presupuesto asignado al volumen real de solicitudes que se reciben sería un elemento a tener en cuenta para mejorar los niveles de ejecución. En el caso de los Incentivos concedidos a la contratación de personas con discapacidad en centros especiales de empleo se está estudiando la unificación en las líneas de incentivos y en las bases reguladoras para la mejora de la gestión de estas ayudas.

También se propone la necesidad de mejorar el asesoramiento y tramitación de la Autorización de Excepcionalidad, implementando un procedimiento telemático para la presentación y resolución de expedientes.

Finalmente y como mejora que se está llevando a cabo y que se inicia en 2020, es la implantación del Sistema integrado de Calidad en las Escuelas de Formación del SAE, lo que unificará criterios y procedimientos y garantizará la prestación de los mismos servicios de calidad en todas las Escuelas.

## OE.2. Desarrollar y consolidar servicios que adecuen los perfiles de las personas desempleadas con las necesidades de las empresas, promoviendo a su vez la activación laboral de las mujeres

### Resultados de Objetivos Operativos

En el ámbito de este Objetivo Estratégico 2, se contemplan los siguientes Objetivos Operativos:

**OO.2.1. Realizar la prospección permanente del mercado de trabajo y proporcionar información puntual y actualizada sobre las principales variables que lo componen.** Avanzar en el conocimiento del mercado de trabajo, así como las dinámicas que se producen en el mismo es crucial para la definición de programas y servicios que se adecuen a las necesidades de dicho mercado, con especial sensibilidad hacia demandantes y entidades empleadoras. El Sistema de Prospección Permanente del Mercado de Trabajo de Andalucía (Observatorio Argos) es un servicio de información del SAE que proporciona información cuantitativa y cualitativa sobre factores claves para la definición, desarrollo y ejecución de las Políticas Activas de Empleo en la Comunidad Autónoma Andaluza, permitiendo el diseño de planes, actuaciones y programas acordes a los cambios que se producen en el escenario económico, social y laboral y sobre la base del análisis cualitativo de las estadísticas obtenidas y explotadas por el sistema.

**OO.2.2. Incorporar el perfilado como herramienta para la mejora de la empleabilidad.** El SAE está avanzando hacia un modelo de perfilado holístico en el que la inscripción inicial y la posterior clasificación (perfilado de oferta) se complementa con elementos que el perfilado de demanda puede aportar. A través de esta herramienta se incorpora la información sobre los perfiles que se están demandando y sobre las tendencias y necesidades que en el futuro se van a poner de manifiesto en los mercados laborales. Y como elemento central se sitúa la labor que los profesionales de la orientación. La concepción de estos profesionales como prescriptores de servicios y políticas de empleo acordes a las necesidades manifestadas en el perfilado suponen una evolución también en el modo en el que desde el servicio público de empleo se trabaja con las personas demandantes de empleo (estén en desempleo u ocupadas).

**OO.2.3. Avanzar en la gestión integral de la demanda de empleo y/o servicios y atender las necesidades de información de las personas.** Disponer de una información completa, correcta y actualizada sobre demandantes de empleo es uno de los pilares básicos para el diseño y ejecución de las políticas activas de empleo, pues determina la demanda de empleo en el mercado de trabajo. Para ello, gestionar de forma integral la demanda de empleo tanto en lo referente a la información como a orientación profesional, constituye una de las medidas básicas del SAE. El punto de arranque y acceso al sistema público de empleo es la oficina de empleo y la inscripción como demandante por lo que este objetivo requiere una especial atención. Sumado a todo esto está la valoración que las entidades y personas usuarias realizan de esta batería de servicios recibidos por parte del SAE.

**OO.2.4. Promover la gestión de servicios y programas de orientación e inserción dirigidos a las personas demandantes de empleo inscritas.** Los programas destinados a la orientación e inserción tienen una incidencia directa sobre las posibilidades de aumento de la población ocupada, por cuanto los primeros mejoran la empleabilidad de las personas a través de la dotación de instrumentos y recursos que apoyen el acceso al empleo y los segundos, mediante el desarrollo profesional con su correspondiente adquisición de competencias transversales y técnicas. Todo ello tiene como consecuencia que se continúe contemplando este objetivo operativo en la actividad normal del SAE, que además se desarrolla a través de programas altamente consolidados en Andalucía.

**OO.2.5. Mejorar la relación con las entidades empleadoras y gestionar la oferta de empleo existente en el mercado laboral.** Las necesidades del sector empresarial de la Comunidad Autónoma de Andalucía constituyen otro pilar básico para el diseño y ejecución de las políticas activas de empleo, pues determina la oferta de empleo en el mercado de trabajo. Para ello, atender las necesidades de las empresas en materia de recursos humanos, así como aquellas derivadas de las obligaciones legales, constituye un objetivo esencial del SAE, en su labor de agente para la intermediación. Los agentes de empresa cuentan con un plan anual de trabajo que establece objetivos para los principales servicios ofrecidos a empresas, un sistema de seguimiento del Plan de trabajo y de la satisfacción de las empresas.

**OO.2.6. Desarrollar actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción laboral del número de mujeres víctimas de violencia.** Con el objeto de mejorar la empleabilidad y el acceso al empleo de mujeres víctimas de violencia de género, el SAE desarrolla acciones de inserción sociolaboral en colaboración con otras entidades, que trabajen tanto en las competencias prelaborales como en su cualificación y mejora de la empleabilidad. Especial atención se prestará al papel de las empresas, desarrollando actividades tanto de sensibilización como de intermediación con ella; y, a su vez, se analizarán las causas del difícil acceso y mantenimiento en el empleo con el fin de disponer de elementos de juicio para el establecimiento de nuevas estrategias y metodologías de trabajo con las mujeres y con las empresas en las que desempeñan su trabajo.

La tabla 5 muestra los **resultados de ejecución de los indicadores de estos objetivos operativos** con respecto a la meta establecida para este año 2020<sup>3</sup>.

En este 2020 aumenta sobremedida el número de visitas a la web del Sistema de Prospección permanente de mercado de trabajo (OO.2.1), casi duplicando (un 9,7%) la variación interanual establecida para este año (5%) de este indicador operativo.

---

<sup>3</sup> A destacar la columna *observaciones*, la cual ofrece información relevante y explicativa sobre ciertos porcentajes de ejecución que en algunos casos superan excesivamente lo planificado o, en otros, se han quedado sin ejecución. Todas las observaciones emanan de la información que Servicios y Unidades han cumplimentado a través de la herramienta GPSAE.

La implementación de la herramienta de Perfilado Estadístico (OO.2.2) avanza positivamente en lo relativo a la licitación. El 2020 cierra con la licitación del contrato publicada y en fase de informe técnico. Ahora bien, como se verá en el apartado de actuaciones, la pandemia ha repercutido en el desarrollo de otras actuaciones que estaban planificadas.

La media de las encuestas de satisfacción de las personas demandantes de empleo atendidas en oficinas o dispositivos de empleo ha sido de 8.4 puntos sobre 10 (OO.2.3). La valoración en estas encuestas sigue siendo muy elevada a pesar de que no se ha aumentado en un 1% el grado de satisfacción con respecto al año anterior (en 2019 el promedio fue 9.025).

Mantiene su óptima ejecución con respecto a la planificación anual los programas de orientación e inserción laboral (OO.2.4). Todos los programas vinculados a este objetivo se han ejecutado en su totalidad (Acciones Experimentales, Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo, Programa de Acompañamiento a la inserción y Programa Orienta).

El efecto de la pandemia se refleja especialmente en la participación del SAE en la intermediación laboral (OO.2.5). El decrecimiento en el número de contrataciones y ofertas de empleo así como el incremento del paro ha provocado que el SAE pierda un punto porcentual en su participación en la intermediación del mercado laboral.

Finalmente, con respecto al desarrollo de actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción laboral del número de mujeres víctimas de violencia ( OO.2.6.), la variación anual preveía un aumento del 5% en el número de inserciones. El cálculo de este indicador se realiza sobre la base de colocaciones de demandantes en alta con y sin oferta previa que tenían activa la condición de VVG con anterioridad al contrato. El año 2019 cerró con 8.263 colocaciones de mujeres VVG y el 2020, con 4.211. Por lo tanto, la variación prevista en un 5% no se alcanza, disminuyendo muy significativamente además los datos con respecto a 2019.

Tabla 5: Resultado de Indicadores Operativos. Objetivo Estratégico 2

OE.2. DESARROLLAR Y CONSOLIDAR SERVICIOS QUE ADECUEN LOS PERFILES DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS CON LAS NECESIDADES DE LAS EMPRESAS, PROMOVRIENDO A SU VEZ LA ACTIVACIÓN LABORAL DE LAS MUJERES					
OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR OPERATIVO	ACUM 4T	META	EJEC 4T	OBSERVACIONES
<b>00.2.1. Realizar la prospección permanente del mercado de trabajo y proporcionar información puntual y actualizada sobre las principales variables que lo componen</b>	IND01-00.2.1. Variación interanual del número de visitas a la Web del Sistema de Prospección Permanente del Mercado de Trabajo	9,7%	5%	194%	
<b>00.2.2. Incorporar el perfilado como herramienta para la mejora de la empleabilidad</b>	IND01-00.2.2. Grado de implementación de Perfilado Estadístico	5%	5%	100%	Con respecto al año anterior se ha avanzado en la publicación de la licitación. El 2020 cierra con la licitación del contrato en fase de informe técnico.
<b>00.2.3. Avanzar en la gestión integral de la demanda de empleo y/o servicios y atender las necesidades de información de las personas</b>	IND01-00.2.3. Variación del grado de satisfacción de las personas demandantes de empleo atendidas en oficinas o dispositivos de empleo	8,4	1%	-6,93%	La media de las encuestas de satisfacción es de 8.4. En 2019 el promedio fue 9.025. La valoración en estas encuestas sigue siendo muy elevada a pesar de que no se ha aumentado en un 1% el grado de satisfacción de las personas demandantes de empleo atendidas en oficinas o dispositivos de empleo
<b>00.2.4. Promover la gestión de servicios y programas de orientación e inserción dirigidos a las personas demandantes de empleo inscritas</b>	IND01-00.2.4. Grado de ejecución de los programas de orientación e inserción laboral	100,00 %	100%	113,5%	Grado de ejecución del Programa de Acciones Experimentales (personas atendidas, 130,51%); del Programa de EPEs (prácticas realizadas, 100,21%); del Programa de Acompañamiento (112,55%); del Programa Orientación (111,99%)
<b>00.2.5. Mejorar la relación con las entidades empleadoras y gestionar la oferta de empleo existente en el mercado laboral</b>	IND01-00.2.5. Variación de la participación del SAE en la intermediación del mercado laboral	-1,02%	5%	-20,4%	El efecto de la pandemia en el mercado laboral, con la reducción de la contratación y las ofertas de empleo así como el incremento del Paro ha provocado que el SAE pierda un punto porcentual en su participación en la intermediación del mercado laboral
<b>00.2.6. Desarrollar actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción laboral del número de mujeres víctimas de violencia</b>	IND01-00.2.6. Variación del número de inserciones de mujeres víctimas de violencia de género	-4.052	5%	-96,20 %	Colocaciones de demandantes en alta con y sin oferta previa que tenían activa la condición de WG con anterioridad al contrato. Andalucía. 2019-2020. Total 2019: 8.263 colocaciones de mujeres WG. Total 2020: 4.211.

\* Los valores en rojo hacen referencia a niveles de consecución inferiores al 30%; los valores en naranja hacen referencia a niveles de consecución entre el 30% y el 60% y los valores en verde hacen referencia a los valores de consecución superiores al 60%. Todo ello con respecto a la meta a alcanzar en este 2020.

## Resultados de Actuaciones OE.2

En el ámbito del OE.2. *Desarrollar y consolidar servicios que adecuen los perfiles de las personas desempleadas con las necesidades de las empresas, promoviendo a su vez la activación laboral de las mujeres*, las actuaciones vinculadas a la [prospección permanente del mercado de trabajo](#) y a proporcionar información puntual y actualizada sobre las principales variables que lo componen cierran el año habiendo alcanzado el compromiso establecido para este año.

Con respecto a la herramienta de [Perfilado Estadístico](#), se cierra el año con la licitación del contrato publicada y en fase de informe técnico. No obstante, debido al estado de alarma y la situación actual de pandemia, se ha optado por paralizar la celebración de las sesiones de sensibilización previstas en cada una de las provincias. No se conoce por el momento el calendario de reactivación de estas sesiones.

La pandemia y las restricciones a la movilidad han afectado de forma muy significativa a la movilidad laboral tanto europea como transfronteriza y por tanto a las actuaciones de [Promoción de la movilidad sectorial, funcional y geográfica](#), llevando a los indicadores de Eures a una ejecución del 65% para demandantes y un 75% para empresas. Por otra parte, en el Eures T prácticamente no se ha realizado nada, tanto por la pandemia como por no haber tenido subvención.

Mismos resultados positivos en cuanto a ejecución global se obtienen en las actuaciones vinculadas a la [Inscripción y clasificación de la demanda](#), [Satisfacción de los usuarios del servicio de Cita Previa telefónica y Dinamización de los servicios telemáticos](#), incluso superando las estimaciones iniciales para estos programas. En cuanto al servicio de Citas Web, el número ha disminuido respecto al compromiso previsto, debido al periodo de confinamiento, durante el estado de alarma. No obstante, a pesar del cierre de las oficinas, desde el SAE se puso en marcha el servicio de cita previa no presencial. Y actualmente se contempla también la opción de cita previa presencial, para los casos en los que se requiera.

Con respecto a los actuaciones vinculadas específicamente a los [programas de orientación e inserción](#) Programa de Orientación Profesional, Programa de Acompañamiento a la Inserción, Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo, Programa de Acciones Experimentales y Realización de Encuestas de Satisfacción de las personas usuarias de los Programas de Orientación e Inserción, todas muestran una ejecución del 100% con respecto a su objetivo global 2020. Por el contrario, se han quedado [pendientes de convocar y ejecutar las siguientes actuaciones](#): Convocatoria y resolución del Certamen de Buenas Prácticas en la Red Andalucía Orienta, Desarrollo y ejecución del Programa de Prácticas Profesionales transnacionales, Programa de medidas para la innovación y mejora de empleo en Andalucía y la Convocatoria de Proyectos Integrales en el marco del programa de Acciones Experimentales acogido al decreto 85/2003 de 1 de abril.

Con respecto a la [prestación de servicios a empresas y gestión de ofertas](#), el efecto de la pandemia ha provocado el cierre de muchas empresas lo que ha supuesto que el objetivo de Prospección y captación de empresas no alcance el valor deseado. No obstante la pandemia, el SAE ha tenido un importante papel ante la multitud de empresas que han necesitado información, en el tiempo de confinamiento. En este sentido, la Red de Agentes ha estado informando a un gran número de empresas, tanto en relación a los ERTes, como también con respecto a la contratación laboral.

El Estado de Alarma decretado en marzo, y las distintas imposiciones a las empresas respecto al cierre de la actividad comercial y los sucesivos cambios de horarios, han provocado el cierre total de muchas empresas y la inexistencia de nuevas contrataciones en aquellas que se están manteniendo. Todo esto ha afectado al cumplimiento del objetivo marcado durante el 2020 con respecto a las [vacantes cubiertas a través de la gestión de ofertas del SAE](#). También se ha visto afectado, en consecuencia, el nivel de cumplimiento de los [anuncios gestionados en el portal de empleo](#).

A pesar de este contexto, las actuaciones relacionadas con la [Gestión de la comunicación de las contrataciones laborales](#) tienen niveles de ejecución positivos, por encima del 65%. Aunque los datos se han visto afectados y han descendido, la proporción de uso de GEScontrata respecto a Contrata se ha mantenido por encima del 40%. En cuanto a los servicios a empresas, destacar la elevada [satisfacción de las empresas](#) que has recibido servicios por parte del SAE.

En cuanto a la [colaboración público privada](#) con agencias de colocación, aunque el objetivo previsto era contar con tres agencias para la prestación de servicios a empresas, el resultado del proceso de licitación ha sido la adjudicación del contrato a tan solo dos agencias. Esta desviación no ha afectado a la adecuada prestación del servicio contratado.

Con respecto a las actuaciones encaminadas a mejorar la empleabilidad e [inserción laboral de mujeres víctimas de violencia](#), todas las actuaciones se han ejecutado conforme lo planificado a excepción de la adaptación de la herramienta STO y HERMES. La atención presencial a mujeres VVG se realiza de forma confidencial y asegurando su plena seguridad en el tratamiento de datos, si bien se observa que existe margen de mejora en las herramientas de gestión. Tampoco presenta la ejecución anual esperada la comunicación de contratos laborales de mujeres víctimas de violencia de género. Sin duda, la coyuntura actual derivada de la COVID19 y su repercusión en la economía ha afectado sobremanera a la creación de puestos de trabajo y a la gestión de estos por parte del SAE.

Tabla 6: Resultado de Actuaciones. Objetivo Estratégico 2

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
00.2.1. Realizar la prospección permanente del mercado de trabajo y proporcionar información puntual y actualizada sobre las principales variables que lo componen	ACT.2.1.1. Aumentar el grado de conocimiento sobre el mercado laboral de Andalucía	IND01-ACT.2.1.1. Informes estadísticos elaborados del mercado de trabajo	35.800	36.381	0	0	101,62%	Se realiza revisión y análisis de los informes sistematizados para adecuarlos a la situación social, económica y sanitaria.
		IND02-ACT.2.1.1. Visitas a la web Argos del SAE	30.000	28.550	0	0	95,17%	
	ACT.2.2.1. Definición proyecto para la implantación de una herramienta de perfilado.	IND01-ACT.2.2.1. Grado desarrollo del proyecto	100%	0%	0%	0%	5,00 %	
00.2.2. Incorporar el perfilado como herramienta para la mejora de la empleabilidad	ACT.2.2.2. Sesiones de sensibilización en materia de perfilado	IND01-ACT.2.2.2. Sesiones de sensibilización celebradas en materia de perfilado	8	1	0	0	12,5%	Debido al estado de alarma y la situación actual de pandemia, se ha optado por paralizar la celebración de estas sesiones de sensibilización en cada una de las provincias. Como resultado acumulado, sigue habiendo 1 sesión celebrada en el la provincia de Cádiz en el I trimestre de 2020. No se conoce el calendario de reactivación de esta actuación.
		IND02-ACT.2.2.2. Personas asistentes en las sesiones de sensibilización en materia de perfilado	320	43	13	29	13,44%	Participación: 42 Empresas en el 4º trimestre; 294 para el total del año.
00.2.3. Avanzar en la gestión integral de la demanda de empleo y/o servicios y atender las necesidades de información de las personas	ACT.2.3.1 Promoción de la movilidad sectorial, funcional y geográfica	IND01-ACT.2.3.1. Atenciones EURES a demandantes de empleo	10.000	6.334	0	0	63,34%	
		IND02-ACT.2.3.1. Atenciones EURES a empleadores	600	458	0	0	76,335%	
		IND03-ACT.2.3.1. Atenciones EURES-T a demandantes de empleo	250	36	25	11	14,4%	
		IND04-ACT.2.3.1. Atenciones EURES-T a empleadores	80	3	0	0	3,75%	
ACT.2.3.2. Inscripción y clasificación de la demanda	IND01-ACT.2.3.2. Personas inscritas en el Sistema de Intermediación Laboral de Andalucía	2.000.000	2.460.919	1.156.232	1.304.687	123,05%		
	IND02-ACT.2.3.2. Atenciones de demanda realizadas en Oficinas de Empleo	3.700.000	2.961.357	1.347.471	1.613.886	80,04%		
	IND03-ACT.2.3.2. N.º de atenciones telefónicas que concluyen en una cita previa para oficinas de empleo	340.000	303.810	0	0	89,36%	El total de atenciones telefónicas que concluyeron en una cita previa durante 2020 ha sido menor que el comprometido, debido al Estado de Alarma decretado el 15 de marzo y que afectó drásticamente al 2T, al no facilitarse ninguna cita previa durante buena parte de ese periodo. Sin embargo, durante el 3T y el 4T se ha superado en más de un 30% las atenciones previstas.	
ACT.2.3.3. Satisfacción de los usuarios del servicio de Cita Previa telefónica	IND01-ACT.2.3.3. Grado de satisfacción con el servicio prestado por el agente telefónico en el servicio de Cita Previa	8	8,88	0	0	111%	Se ha superado el compromiso anual previsto, a pesar de los inconvenientes derivados del estado de alarma y la imposibilidad de satisfacer la demanda de cita previa de la ciudadanía.	
ACT.2.3.4. Dinamización de los servicios telemáticos	IND01-ACT.2.3.4. Reinscripciones de Demanda telemáticas realizadas	1.500.000	1.925.209	984.873	940.336	128,35%	El SAE ha respondido de forma muy satisfactoria ante los efectos de la pandemia, volcándose en el impulso de los medios telemáticos. El compromiso anual se ha visto así ampliamente superado.	
	IND02-ACT.2.3.4. Renovaciones de Demanda telemáticas realizadas	3.000.000	3.370.958	1.250.191	2.120.767	112,37%		
	IND03-ACT.2.3.4. Número de Citas Web solicitadas	2.000.000	1.191.820	0	0	59,59%	El número registrado de citas web ha disminuido respecto al compromiso previsto, debido al periodo de confinamiento, dentro del estado de alarma. No obstante, a pesar del cierre de las oficinas, desde el SAE se puso en marcha el servicio de cita previa no presencial. Y actualmente contemplamos también la opción de cita previa presencial, para los casos en los que se requiera. Así como, definir una estrategia de difusión de la APP destinada a fomentar el uso de la misma por los usuarios.	

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
OO.2.4. Promover la gestión de servicios y programas de orientación e inserción dirigidos a las personas demandantes de empleo inscritas	ACT.2.4.1. Desarrollo y ejecución del Programa de Orientación Profesional	IND01-ACT.2.4.1. Personas atendidas en el itinerario personalizado de Inserción	162.375	164.853	61.787	103.066	101,53%	Dato acumulado del 1º semestre de 2020 teniendo en cuenta que la ejecución del Programa se inició en diciembre de 2018.
	ACT.2.4.2. Desarrollo y ejecución del Programa de Acompañamiento a la Inserción	IND01-ACT.2.4.2. Personas derivadas al Programa de Acompañamiento a la Inserción	4.931	9.317	4.236	5.081	188,95%	
	ACT.2.4.3. Desarrollo y ejecución del Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo	IND01-ACT.2.4.3. Personas que realizan prácticas profesionales	4.800	5.567	1.945	3.622	115,98%	
	ACT.2.4.4. Desarrollo y ejecución del Programa de Acciones Experimentales	IND01-ACT.2.4.4. Personas beneficiarias del Programa de Acciones Experimentales de Formación y Empleo	1.250	3.785	1.347	2.438	302,8%	
	ACT.2.4.5. Realización de Encuestas de Satisfacción de las personas usuarias de los Programas de Orientación e Inserción	IND01-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa de Orientación Profesional	8	8	8	8	100%	
		IND02-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa de Acompañamiento a la Inserción	8	8	8	8	100%	
		IND03-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa EPES	8	8	8	8	100%	
		IND04-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa de Acciones Experimentales	7,5	0	0	0	0%	Este dato se podrá cumplimentar en el año 2021
	ACT.2.4.6. Convocatoria y resolución del Certamen de Buenas Prácticas en la Red Andalucía Orienta	IND01-ACT.2.4.6. Participaciones en el certamen de profesionales de la orientación	200	0	0	0	0%	Ejecución del programa previsto para 2021
		IND02-ACT.2.4.6. Número de proyectos presentados al Certamen de Buenas Prácticas en la Red Andalucía Orienta	20	0	0	0	0%	Ejecución del programa previsto para 2021
	ACT.2.4.7. Desarrollo y ejecución del Programa de Prácticas Profesionales transnacionales	IND01-ACT.2.4.7. Número de prácticas en Línea 1	400	0	0	0	0%	Ejecución del programa previsto para 2021
		IND02-ACT.2.4.7. Número de prácticas en Línea 2	40	0	0	0	0%	Ejecución del programa previsto para 2021
	ACT.2.4.8. Programa de medidas para la innovación y mejora de empleo en Andalucía	IND01-ACT.2.4.8. Porcentaje de ejecución del presupuesto previsto	100%	0%	0%	0%	0%	Ejecución del programa previsto para 2021
	ACT.2.4.9. Convocatoria de Proyectos Integrales en el marco del programa de Acciones Experimentales acogido al decreto 85/2003 de 1 de abril	IND01-ACT.2.4.9. Porcentaje de personas insertadas sobre el total de personas que desarrollen los proyectos integrales	40%	0%	0%	0%	0%	Ejecución del programa previsto para 2021

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
00.2.5. Mejorar la relación con las entidades empleadas y gestionar la oferta de empleo existente en el mercado laboral	ACT.2.5.1. Prospección y captación de empresas	IND01-ACT.2.5.1. Empresas captadas por la Red de Agentes de Empresas	18.800	4.639	0	0	24,68%	El efecto de la pandemia ha provocado el cierre de muchas empresas, acentuándose más, si cabe, en el sector de la hostelería, lo que ha supuesto que el objetivo no alcance el valor deseado.
	ACT.2.5.2. Atención a las necesidades de información por parte de las empresas	IND01-ACT.2.5.2. Empresas informadas en materia de recursos humanos y contratación laboral	21.000	13.782	0	0	65,63%	El SAE ha tenido un importante papel ante la multitud de empresas que han necesitado información, en el tiempo de confinamiento. En este sentido, la Red de Agentes ha estado informando a un gran número de empresas, tanto en relación a los ERTes, a los RRHH como también a la contratación laboral
		IND02-ACT.2.5.2. Número de llamadas atendidas en el teléfono de Atención a Programas de Empleo	30.000	5.657	0	0	18,86%	Se deja de prestar este servicio en junio de 2020.
	ACT.2.5.3. Atención a las necesidades de asesoramiento por parte de las empresas	IND01-ACT.2.5.3. Empresas asesoradas en materia de contratación laboral	9.000	2.654	0	0	29,49%	
	ACT.2.5.4. Cobertura de vacantes a través de la gestión de ofertas en las oficinas de empleo	IND01-ACT.2.5.4. Vacantes cubiertas a través de la gestión de ofertas en oficinas de empleo	130.179	70.507	29.568	40.939	54,16%	El Estado de Alarma decretado en marzo, y las distintas imposiciones a las empresas respecto al cierre de la actividad comercial y los sucesivos cambios de horarios, han provocado el cierre total de muchas empresas y la inexistencia de nuevas contrataciones en aquellas que se están manteniendo. Todo esto ha afectado negativamente para el cumplimiento del objetivo marcado durante el 2020.
		IND02-ACT.2.5.4. Número de personas candidatas a las que comprobar la disponibilidad a través del Call Center del Servicio Andaluz de Empleo	200.000	7.310	0	0	3,66%	A pesar del notable incremento del 4T, el total de 2020 queda muy lejos del compromiso previsto, fundamentalmente por el descenso de ofertas de empleo debido a la pandemia.
	ACT.2.5.5. Atención a las necesidades de RRHH de las empresas a través de gestión de anuncios en el portal de empleo	IND01-ACT.2.5.5. Anuncios gestionados en el portal de empleo	20.000	8.788	0	0	43,94%	El Estado de Alarma decretado en marzo, y las distintas imposiciones a las empresas respecto al cierre de la actividad comercial y los sucesivos cambios de horarios, han provocado el cierre total de muchas empresas y la inexistencia de nuevas contrataciones en aquellas que se están manteniendo. Todo esto ha afectado negativamente para el cumplimiento del objetivo marcado de 20.000 anuncios de empleo publicados en el AGSAE durante el 2020, no lográndose a cumplir ni en un 50%
	ACT.2.5.6. Gestión de la comunicación de las contrataciones laborales	IND01-ACT.2.5.6. Contratos comunicados por las personas empleadoras al SAE	5.000.000	3.956.941	2.420.918	1.536.023	79,14%	Aunque entendemos que este dato es coyuntural a la pandemia que estamos sufriendo y depende más de factores externos que de la actuación del SAE, se intensificará el modelo de atención a empresas y la difusión del servicio entre todas ellas.
		IND02-ACT.2.5.6. Contratos comunicados por las personas empleadoras mediante GEScontrat@	2.500.000	1.670.257	1.016.113	654.144	66,81%	Por la coyuntura actual debido a la crisis sanitaria, los datos se han visto afectados y han descendido. No obstante la proporción de uso de GEScontrat respecto a Contrata se ha mantenido por encima del 40%.
		IND03-ACT.2.5.6. Modificaciones de contratos comunicados por las personas empleadoras mediante GEScontrat@	250.000	168.575	73.179	95.396	67,43%	Por la coyuntura actual debido al COVID19, los datos se han visto afectados y han descendido respecto al objetivo.
	ACT.2.5.7. Satisfacción de las empresas usuarias de los servicios a empresas del SAE	IND01-ACT.2.5.7. Grado de satisfacción de profesionales y empresas por los Servicios de Intermediación prestados por los Agentes de Empresa	8	8,4	0	0	105%	
		IND02-ACT.2.5.7. Grado de satisfacción de profesionales y empresas por los Servicios de Información y Asesoramiento prestados por los Agentes de Empresa	8	9,26	0	0	115,75%	
	ACT.2.5.8. Colaboración Público Privada Agencias de Colocación	IND01-ACT.2.5.8. Número de Agencias que contratan la prestación de este servicio	3	2	0	0	66,67%	Aunque el objetivo previsto era contar con tres agencias para la prestación de servicios, el resultado del proceso de licitación ha sido la adjudicación del contrato a tan solo dos agencias. Esta desviación no ha afectado a la adecuada prestación del servicio contratado.
00.2.6. Desarrollar actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción laboral del número de mujeres víctimas de violencia	ACT.2.6.1. Atención anonimizada e inclusión en Itinerarios Personales de Inserción de mujeres víctimas de violencia de género	IND01-ACT.2.6.1. Grado de adaptación de la herramienta que garantice al confidencialidad y seguridad	100%	0%	0%	0%	0%	
		IND02-ACT.2.6.1. Itinerarios Personales de Inserción a mujeres víctimas de violencia de género	400	4.640	0	4.640	1160%	
	ACT.2.6.2. Desarrollo de proyectos integrales de inserción destinados a mujeres víctima de violencia de género	IND01-ACT.2.6.2. Mujeres con planes integrales desarrollados	1080	1.422	0	1.422	131,67%	
	ACT.2.6.3. Garantía de confidencialidad en el tratamiento de datos de mujeres víctima de violencia de género	IND01-ACT.2.6.3. Mujeres víctimas de violencia de género con datos confidenciales	800	559	0	559	69,88%	
		IND02-ACT.2.6.3. Comunicación de contratos laborales de mujeres víctimas de violencia de género	435	200	0	200	45,98%	Por la coyuntura actual debido al COVID19, los datos se han visto afectados y han descendido respecto al objetivo. No obstante este dato es coyuntural a la situación económica y depende también de otros factores externos.

## Acciones de mejora O.E.2

En el ámbito del *OE.2. Desarrollar y consolidar servicios que adecuen los perfiles de las personas desempleadas con las necesidades de las empresas, promoviendo a su vez la activación laboral de las mujeres*, los Servicios y Equipos de trabajo implicados proponen una batería de acciones de mejora, a través del Gestor de Proyectos GPSAE, que debe permitir mejorar en el medio plazo la prestación de estos servicios.

Para seguir mejorando el [conocimiento sobre el mercado laboral de Andalucía](#), se proponen tres tareas concretas:

- La revisión y análisis de los informes sistematizados para adecuarlos a la situación social, económica y sanitaria.
- Llevar a cabo una estrategia de difusión de la Web de Argos para incrementar su posicionamiento.
- Evolucionar la Web hacia una estructura de publicación dinámica y de datos abiertos para hacerla más accesible a los usuarios y usuarias.

También se propone mejorar la comunicación en lo que a [Promoción de la movilidad sectorial, funcional y geográfica](#) se refiere. Concretamente, se propone un Plan de Comunicación externa para difundir e informar sobre los servicios EURES y realizar actuaciones de difusión interna en oficinas de empleo y red Andalucía Orienta para el incremento de atenciones EURES y su registro. El alcance de esta estrategia de comunicación interna y externa iría encaminada a:

- Incrementar la presencia de los consejeros EURES del SAE en los grupos de trabajo EURES nacionales especializados en crear puentes de colaboración para el intercambio de ofertas de empleo.
- Definir una estrategia y metodología de prospección para empresas beneficiarias de los servicios de la Red EURES.
- Desarrollar iniciativas de atención online. Realizar más acciones de prospección entre los demandantes para conocer sus dificultades y necesidades; ofrecer soluciones realistas e innovadoras y ampliar los canales de información e intensificar la información en las redes sociales.
- Desarrollar iniciativas de atención online dirigidas a la prospección de las necesidades de las empresas en materia de contratación y proponer soluciones realistas e innovadoras acordes con su situación. Ampliar los canales de información e intensificar la información en las redes sociales.

Con respecto a la [Inscripción y clasificación de la demanda](#), como mejora se propone reducir el tiempo medio de atención en 5 sg para obtener un incremento en torno al 4% de atenciones y reducir las desconexiones de los operadores que están teletrabajando.

Como medida para mejorar la [satisfacción de los usuarios del servicio de Cita Previa telefónica](#), se propone reforzar la formación de los agentes telefónicos para mejorar la gestión y cierre de posibles llamadas conflictivas.

En cuanto a la [dinamización de los servicios telemáticos](#), el SAE ha respondido de forma muy satisfactoria ante los efectos de la pandemia, volcándose en el impulso de los medios telemáticos. El compromiso anual se ha visto así ampliamente superado. Este es el camino que se estima hay que seguir, es decir, seguir centrando los esfuerzos en el impulso de medios telemáticos. Además, se va a trabajar en definir una estrategia de difusión de la APP del SAE destinada a fomentar el uso de la misma por los usuarios y usuarias.

Este 2020, el número registrado de citas web ha disminuido respecto al compromiso previsto, debido al periodo de confinamiento, dentro del estado de alarma. No obstante, a pesar del cierre de las oficinas, desde el SAE se puso en marcha el servicio de cita previa no presencial. Actualmente se contempla como mejora también la opción de cita previa presencial, para los casos en los que se requiera.

Debido también a la pandemia, la implantación de un [sistema de perfilado estadístico](#) se ha visto afectado en cuanto a avance de las actividades previstas. Las sesiones de sensibilización presenciales en cada una de las provincias se han paralizado y no se conoce el calendario de reactivación. Por ello, la acción de mejora que debe plantearse es la aprobación y seguimiento de un calendario de actividades y tareas a acometer para evitar retrasos importantes en la ejecución de este macroproyecto.

Con respecto a la [Prospección y captación de empresas](#), se proponen como acciones de mejora:

- Impulsar la aplicación del nuevo modelo de intermediación laboral del SAE.
- Impulsar la presentación telemática de ofertas y anuncios de empleo para su gestión por el SAE.
- Difusión entre el tejido empresarial de los incentivos dirigidos a empresas y vinculados a la contratación.
- Difusión entre el tejido empresarial de los servicios del SAE dirigidos a empresas y los perfiles profesionales disponibles en la demanda de empleo.
- Prospección on line, buscando otros medios de acercamiento a las empresas, diferentes del contacto presencial o telefónico.

En cuanto a la [atención a las necesidades de información por parte de las empresas](#), el SAE ha tenido un importante papel ante la multitud de empresas que han necesitado información, en el tiempo de confinamiento. Para mantener este servicio, se propone como mejora una mayor difusión y promoción de los servicios del SAE y de la Red de Agentes de Empresa unida a una prospección articulada y nuevas formas de acercamiento.

Hay que establecer un nuevo modelo de relación con las empresas, para atender sus [necesidades de asesoramiento](#), que esté adaptado a la situación actual, integrando procedimientos de conexión directa con las empresas, ampliando el marco de apoyo y de asesoramiento, reforzando a la RED en cuanto a actuaciones formativas e integrando los medios telemáticos en el asesoramiento.

Para garantizar una óptima [cobertura de vacantes a través de la gestión de ofertas en las oficinas de empleo](#), hay que establecer un nuevo compromiso acorde a la situación actual de la empresa privada. Para ello, se deben revisar los criterios de derivación de la comprobación de disponibilidad a Call Center, reducir las incidencias en la derivación de las ofertas y adecuar los procedimientos y número de efectivos dedicados a este servicio.

En cuanto a la [atención a las necesidades de RRHH de las empresas a través de gestión de anuncios en el portal de empleo](#), el estado de alarma decretado en marzo, y las distintas imposiciones a las empresas respecto al cierre de la actividad comercial y los sucesivos cambios de horarios, han provocado el cierre total de muchas empresas y la inexistencia de nuevas contrataciones en aquellas que se están manteniendo. Aunque se entiende que esta situación es coyuntural a la pandemia y que la depende más de factores externos que de la actuación del SAE, se reforzará el modelo de atención a empresas y la difusión del servicio entre todas ellas.

Otro elemento de mejora a tener en cuenta es la necesidad de agilizar los procesos de contratación administrativa del SAE para seguir reforzando la [colaboración público-privada](#).

La [Gestión de la comunicación de las contrataciones laborales](#) también se ha visto afectada por la coyuntura descendiendo notablemente los resultados esperados. A pesar de tratarse de una situación coyuntural, las propuestas de mejora son aumentar la difusión de las herramientas de contratación para aumentar su uso, incluyendo campañas de difusión entre profesionales y microempresas. También se propone simplificar su uso para llegar a un público más amplio e implementar nuevas funciones que permitan captar a un mayor número de usuarios.

Con respecto a la [satisfacción de las empresas usuarias de los servicios a empresas del SAE](#), se propone impulsar la evaluación telefónica para aumentar la participación y recogida de información.

## O.E.3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo

### Resultados de Objetivos operativos

En el ámbito de este Objetivo Estratégico 3, se contemplan los siguientes Objetivos Operativos:

**OO.3.1. Mejorar la infraestructura de la Red de Oficinas de Empleo.** La Red de Oficinas con la que cuenta el Servicio Andaluz de Empleo constituye la puerta de entrada a la participación por parte de la ciudadanía en las Políticas Activas de Empleo, pues desde las mismas se lleva a cabo la prestación de la mayor parte de los servicios para el empleo. Disponer de unas infraestructuras adecuadas y modernas que garanticen la seguridad y accesibilidad de personas trabajadoras y ciudadanía, es actuación prioritaria del Servicio Andaluz de Empleo.

**OO.3.2. Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación.** La Agencia SAE dispondrá un Plan de Comunicación con el objetivo de establecer el marco común de actuación que permita reforzar el conocimiento y la notoriedad de la institución, así como trasladar a la ciudadanía la información necesaria sobre los servicios, programas y recursos que desarrolla en línea con los objetivos estratégicos establecidos. El objetivo general del plan será incrementar la visibilidad de la Agencia como institución y acercarla a la ciudadanía en general a través de la difusión y comunicación a partir de los distintos canales establecidos, dando cumplimiento a su vez, a las obligaciones de ofrecer un servicio público de calidad. Tres grandes hitos marcarán la ruta: la mejora de la comunicación interna de la organización, el incremento y refuerzo de la comunicación externa de la organización y el posicionamiento institucional de la Agencia a través de la creación de sinergias y colaboraciones con otras entidades de interés.

**OO.3.3. Homogeneizar la gestión, crear y mejorar instrumentos para la recogida y análisis de la información.** Este objetivo persigue homogeneizar el funcionamiento del SAE, a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos de mejora continua, adaptado a las tecnologías de la información y la comunicación, con el objetivo de favorecer el acceso y satisfacción de la ciudadanía y la modernización del servicio público de empleo. El plan está conformado por 6 líneas estratégicas que, a través de sus 8 objetivos operativos y 11 objetivos específicos, se irán implementando en toda la organización.

**OO.3.4 Diseñar un marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información.** El SAE dispondrá un Plan de Sistemas de Información con el objetivo de disponer de un marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información que respondan a los objetivos estratégicos de la organización y al funcionamiento óptimo de los puestos y recursos disponibles. La integración de toda la información sobre qué políticas y qué relaciones han establecido las personas usuarias o destinatarias con los centros directivos de empleo permite definir y concretar tanto la gestión como los servicios y políticas que se ofrecen. Punto central será la interoperabilidad de los diferentes sistemas de información con los que actualmente cuenta tanto la Agencia como el resto de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, en especial la conexión

con el área de FPE, de tal manera que se disponga de la información de la oferta existente y su encaje y demanda real. Este plan, elaborado sobre la filosofía de la necesaria transformación digital que las Administraciones han de afrontar, pone de manifiesto la intención del SAE de mejorar y evolucionar sus medios para estar lo más próximo posible a la nueva revolución tecnológica que supondrá la plena adopción de la web 4.0, web inteligente y técnicas de procesado masivo de datos, así como la adaptación normativa que las nuevas tecnologías van imponiendo a todas las organizaciones.

**OO.3.5. Garantizar la capacitación de los y las profesionales del Servicio Andaluz de Empleo.** Para asegurar la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía por parte del personal del SAE es preciso profundizar en su profesionalización, para lo que es clave contar con un Plan de Formación que responda a los distintos puestos y desarrollo profesionales de la Agencia. El punto de arranque del Plan será la concreción de las necesidades formativas de la plantilla actual. El objetivo general del plan de formación propuesto en materia de capacitación del conjunto de personas que integran el Servicio Andaluz de Empleo pretende fomentar la creación de conocimiento que permita afrontar de modo innovador los retos propios de ámbito público, avanzando en el desarrollo de competencias profesionales y la profesionalización del servicio. Con esta premisa, se realizará no sólo lo detectado mediante los medios de Evaluación de Necesidades Formativas activos hasta el momento sino que se atenderá a todas aquellas demandas que mediante marco normativo de referencia, justifiquen un diseño y materialización de acciones de formación en aras de la profesionalización y capacitación de las personas que integran el conjunto del Servicio Andaluz de Empleo.

**OO.3.6 Promover la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el Servicio Andaluz de Empleo.** La norma básica que regula en materia de igualdad de oportunidades, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres establece en su artículo 64 la aprobación de un Plan de Igualdad en la Administración General del Estado y en sus organismos autónomos públicos vinculados o dependientes de ella. Por su parte, la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía dispone, en el artículo 32, que la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias y demás entidades instrumentales elaborarán cada cuatro años planes de igualdad en el empleo. En este contexto, el Servicio Andaluz de Empleo elaborará un Plan de Igualdad, que tendrá una vigencia de cuatro años y que establecerá los objetivos a alcanzar en materia de igualdad de trato en el empleo público, así como las estrategias y medidas para su consecución, incluyendo las medidas de conciliación de la vida laboral con la familiar y personal, con medidas específicas sobre diversidad familiar y personal. Será evaluado cada cuatro años y se establecerán las medidas correctoras, en su caso.

**OO.3.7. Garantizar la Vigilancia y Salud Laboral.** El Plan de Prevención de Riesgos Laborales, junto a la evaluación de los riesgos y la planificación de la actividad preventiva es elemento central de la consolidación del sistema preventivo. Su finalidad es lograr la integración de la prevención en la organización y una protección eficaz de la seguridad y salud de las personas trabajadoras. Como expresión de esta prioridad, el SAE asume la obligación de integrar de forma efectiva y eficiente la actividad preventiva en el conjunto de las actividades y en todos los niveles jerárquicos en su organización, para así lograr la mejora continua en las condiciones de trabajo.

**OO.3.8. Implantar la cultura evaluadora.** La Agencia, a través del Marco Global de Evaluación, debe desarrollarse como una herramienta útil para la planificación estratégica de las políticas activas de empleo en Andalucía, para la gestión de las mismas y la toma de decisiones dentro de la organización. Por ello, la misión de este marco se define como la implantación de la cultura evaluadora en el SAE que facilite la negociación, análisis, planificación, ejecución y rendición de cuentas de las políticas y forme parte de los procesos, servicios y programas sobre los que la Agencia posee las competencias.

La tabla 7 muestra los **resultados de ejecución de los indicadores de estos objetivos operativos** con respecto a la meta establecida para este año 2020<sup>4</sup>.

Una visión panorámica de estos resultados permite vislumbrar un nivel muy elevado de ejecución de todos los objetivos vinculados a la modernización y mejora continua del SAE, incluso superando lo inicialmente planificado. Solamente aquellos indicadores que dependían de la organización se sesiones presenciales bien de sensibilización o bien de transferencia de conocimientos se han visto afectados por las restricciones derivadas de la pandemia y el estado de alarma.

En concreto, con respecto a la modernización de la infraestructura y el equipamiento de la red de oficinas de empleo del SAE, en 2020 se previó la modernización de diez oficinas (OO.3.1.). A pesar del estado de alarma y la afectación en esta actividad, se ha logrado mejorar la infraestructura de siete oficinas: Ronda, Motril, Almería Altamira, Arahal, Montefrío, Granada Centro y Granada Zaidín.

Los objetivos vinculados a la visibilidad, transparencia y comunicación (OO.3.2.) se han visto afectados sobremanera. Se ha gestionado una volumen ingente de información y contenidos a través de canales online y redes sociales de modo que se ha mantenido una comunicación directa con la ciudadanía durante este tiempo de pandemia, también de forma interna a la organización del SAE. Por el contrario, los indicadores vinculados a actuaciones que suponen una participación presencial sí se han visto afectados en cuanto a nivel de ejecución, como el caso de la organización de sesiones de transferencias de buenas prácticas premiadas a profesionales de la Red Andalucía orienta.

También se ha visto afectada por la pandemia la homogeneización de la gestión y la mejora de instrumentos para la recogida y análisis de la información (OO.3.3). Aunque no se ha alcanzado la meta prevista para 2020, las acciones realizadas durante el Estado de alarma se han centrado en dar respuesta a las necesidades que han ido surgiendo. Un total de 3.571 profesionales del SAE que forman parte del grupo Emplea de Red Profesional, se han beneficiado de las acciones de formación y sensibilización sobre la modalidad de Teletrabajo, y a través de la difusión de los resultados obtenidos en la Medidas Extraordinarias COVID19.

---

<sup>4</sup> A destacar la columna *observaciones*, la cual ofrece información relevante y explicativa sobre ciertos porcentajes de ejecución que en algunos casos superan excesivamente lo planificado o, en otros, se han quedado sin ejecución. Todas las observaciones emanan de la información que Servicios y Unidades han cumplimentado a través de la herramienta GPSAE.

En el 2020 se han iniciado las tareas necesarias para iniciar la implantación del SGC de la Agencia en línea con el nuevo Modelo de Gestión, y en relación con el SGC de las Escuelas de Formación se han iniciado las labores de asesoramiento en el proceso de implantación y certificación del SGC al objeto de obtener la certificación única en marzo de 2021, tal y como ha establecido el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

A partir de los resultados de la evaluación de los factores que inciden en el desempeño del SAE, Programa EVADES, se realizaron una serie de recomendaciones de las cuáles se está avanzando especialmente en las siguientes:

- Capacidad de reacción del SAE para adaptar la programación anual a la detección de nuevas necesidades que puedan surgir durante el año de ejecución y frecuencia con la que se realiza seguimiento y análisis de los avances de la planificación estratégica, tanto del PAPE como la propia del SAE, para que se puedan tomar decisiones de mejora en la gestión, de forma permanente, en función de los resultados.
- Digitalización del organismo, en especial en lo relativo a la informatización de los procesos y en la mejora de los canales digitales relación con usuarios y empresas. Desde el Servicio de Informática se trabaja sobre la base de un Plan de Sistemas, al que hay que añadir en Modelo de Gestión Integral del SAE el cual, contribuirá también a la digitalización.
- Evaluación del aplicativo HERMES y posibles desarrollos de interés para adecuar el sistema de información a la futura estrategia de gestión y relación con empleadores.
- Interiorización de la práctica de la comunicación de los resultados de la evaluación como una herramienta para la transparencia, buen gobierno y mejora continua.
- Diagnóstico de necesidades de información y datos de las unidades al objeto de definir una Estrategia del Dato, para poner en marcha acciones concretas y herramientas. Este avance en el SAE viene de la mano de la Herramienta de Perfilado Estadístico, en fase de desarrollo.

Con respecto al Marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información también se ha ejecutado casi en su totalidad (OO.3.4). Esto supone un importante avance en el Plan de Transformación Digital del SAE. El Plan establece de una forma ordenada, justificada y sistematizada, los objetivos y actividades propuestas para evolucionar los servicios tecnológicos del SAE, tanto a nivel de medios y tecnologías adoptadas, como de procedimientos y métodos de trabajo. Además, persigue racionalizar los recursos, con el doble objetivo de simplificar la infraestructura de soporte y reducir los costes de operación. Esta ejecución supone avanzar en:

- Introducción de la inteligencia artificial como base de nuevos servicios ofrecidos a las personas y empresas tanto directa como indirectamente, de forma que los usuarios de los servicios perciban proactividad y agilidad en la relación con el SAE.
- Automatización y racionalización de la infraestructura tecnológica, para mejorar la calidad del servicio ofrecido, a través del aseguramiento de la disponibilidad y la optimización de los recursos asociados a la infraestructura.

- Incrementar la satisfacción y el desempeño del personal del SAE a través de la mejora de los servicios de soporte y la evolución de las herramientas.
- Implantar un modelo de gestión del conocimiento global y potenciar la formación, como pilares en los que se sustente la prestación de los servicios y la adaptabilidad de los cambios. Proyectos de innovación para la modernización y mejora de la relación con los ciudadanos, empresas y otras administraciones.

En el caso de la capacitación de los y las profesionales del SAE (OO.3.5) y la cobertura de sus necesidades formativas, la ejecución ha sido muy positiva con respecto a la cobertura que se quería dar en 2020. Este año se ha primado desde el Servicio de Recursos Humanos las acciones formativas en modalidad teleformación.

Con respecto a la promoción de la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el SAE (OO.3.6), la ejecución prevista para este 2020 se ha quedado en el 50%. Las acciones en materia de igualdad del Servicio Andaluz de Empleo no se han podido desarrollar según lo previsto debido a la crisis sanitaria COVID-19. Concretamente se han desarrollado las acciones de sensibilización, no así las de formación.

Se ha ejecutado positivamente y de acuerdo a la meta definida para 2020, el avance del Plan de Prevención para garantizar la Vigilancia y Seguridad Laboral (OO.3.7). Este plan tiene como objetivo la efectiva integración de la prevención de riesgos laborales en la actividad de las unidades y centros de trabajo. Para ello en 2020 se ha seguido avanzando en las líneas siguientes líneas:

- Configuración de la estructura preventiva de la Agencia.
- La difusión entre los órganos directivos del Plan de Prevención de la Agencia.
- La realización de una identificación de riesgos en los centros de trabajo.
- La realización y divulgación de un plan de formación genérica en materia de PRL en la Agencia.

Finalmente, como puede observarse en la siguiente tabla, la implantación de la cultura evaluadora en el SAE (OO.3.8) ha avanzado positivamente este 2020 si bien no se ha podido dar respuesta al indicador propiamente definido para este objetivo operativo. Esto se debe a que el indicador es una variación de los programas evaluados con respecto a 2019. En 2020 se han evaluado tres programas, mientras que en 2019 ninguno. Al ser el año base 0 evaluaciones (2019), el cálculo de una variación se invalida. Por lo tanto, se ha optado por reflejar este avance positivo independientemente del cálculo de la variación. Las tres evaluaciones finalizadas en 2020 son:

- Evaluación del Contrato Plurianual de Gestión 17-18 del SAE.
- Evaluación Precios Públicos Escuelas de Hostelería SAE.
- Evaluación de la Satisfacción de las Personas Usuarias de las Medidas COVID19.

Tabla 7: Resultado de Indicadores Operativos. Objetivo Estratégico 3

OE.3. FAVORECER LA MODERNIZACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO					
OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR OPERATIVO	ACUM 4T	META	EJEC 4T	OBSERVACIONES
<b>00.3.1. Mejorar la infraestructura de la red de oficinas de empleo: Plan de Modernización de las oficinas de empleo</b>	IND01-00.3.1. Variación de oficinas de empleo que cuentan con una infraestructura modernizada	7	10	70%	Este año se ha mejorado la infraestructura de siete oficinas, en distintas provincias.
<b>00.3.2. Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación</b>	IND01-00.3.2. Participación en acciones de formación y sensibilización para la mejora continua de las políticas activas de empleo	6	6	100%	
	IND02-00.3.2. Sesiones de transferencias de buenas prácticas premiadas a profesionales de la Red Andalucía Orienta	0	8	0	
<b>00.3.3 Homogeneizar la gestión, crear y mejorar instrumentos para la recogida y análisis de la información</b>	IND01-00.3.3. Participantes en acciones de formación y sensibilización para la mejora continua de las políticas de empleo	3571	6000	59,52%	En el 2020, la totalidad de profesionales del SAE se han beneficiado de las acciones puestas en marcha de formación y sensibilización para la mejora continua de las PAEs. También, en el marco del Plan de Trabajo para la Implantación del Sistema de Gestión de las Escuelas de Formación organizada desde la DG del SAE se ha realizado sesiones de formación vinculadas a dicho Plan. Para mayor detalle, véase Para conocer en detalle estas mejoras, véase apartado 00.3.3 del informe.
	IND02-00.3.3. Grado de implantación del sistema de gestión de la calidad	60%	60%	100%	En este 2020 se ha avanzado muy significativamente en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad de las Escuelas de Formación del SAE. Para conocer todas las actividades que se han llevado a cabo, véase apartado 00.3.3 del informe.
	IND03-00.3.3. Acciones de mejora/recomendaciones incorporadas	8	3	266,67%	A partir de los resultados de la evaluación de los factores que inciden en el desempeño del SAE, Programa EVADES, se realizaron una serie de recomendaciones de las cuales se han llevado importantes mejoras. Para conocer en detalle estas mejoras, véase apartado 00.3.3 del informe.
<b>00.3.4 Diseñar un marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información</b>	IND01-00.3.4. Porcentaje de ejecución del Plan de Transformación Digital del SAE	90%	95%	94,74%	
<b>00.3.5 Garantizar la capacitación de los y las profesionales del SAE</b>	IND01-00.3.5. Necesidades formativas cubiertas sobre las detectadas del personal del SAE	7	10	70%	En 2020 se ha primado la organización de acciones formativas en modalidad teleformación. El detalle de la programación ejecutada puede verse en el apartado 00.3,3 del informe
<b>00.3.6 Promover la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el Servicio Andaluz de Empleo</b>	IND01-00.3.6. Cobertura de formación en implementación de acciones del Plan de Igualdad del Servicio Andaluz de Empleo	2,50 %	5%	50,00 %	Este indicador "Cobertura de formación en implementación de acciones del Plan de Igualdad del Servicio Andaluz de Empleo" contempla actuaciones formativas y de sensibilización, debido a la crisis sanitaria COVID-19 no ha sido realizada la parte de formación.
<b>00.3.7. Garantizar la Vigilancia y Salud Laboral</b>	IND01-00.3.7. Grado de implementación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales	50%	50%	100%	
<b>00.3.8. Implantar la cultura evaluadora</b>	IND1-00.3.8. Variación número de programas evaluados	10%	10%	100%	Este dato no se ha obtenido a través de la fórmula del indicador, si no que equivale a las 3 evaluaciones desarrolladas y finalizadas en 2020.

\* Los valores en rojo hacen referencia a niveles de consecución inferiores al 30%; los valores en naranja hacen referencia a niveles de consecución entre el 30% y el 60% y los valores en verde hacen referencia a los valores de consecución superiores al 60%. Todo ello con respecto a la meta a alcanzar en este 2020.

## Resultados de Actuaciones OE.3

### Mejorar la infraestructura de las oficinas de empleo

El Servicio Andaluz de Empleo cuenta con una Red de 193 Oficinas de Empleo, en distintos regímenes de tenencia (propiedad, alquiler y cesión de uso o dominio). Este parque de oficinas es el derivado de la transferencia de competencias a la Comunidad Autónoma de Andalucía para la gestión de las Políticas Activas de Empleo en el año 2003. En dicho parque se vienen realizando numerosas actuaciones de construcción de nuevos edificios y nuevos alquileres, desde que se transfirieron a la Comunidad Autónoma, algo que contribuye sin duda a disponer de un parque de oficinas modernizado y adaptado a la normativa de accesibilidad y discapacidad. No obstante, del total de las 193 sedes, queda algo menos de una treintena en las que se prevén culminar actuaciones de construcción de nuevas edificaciones y traslados por alquiler, así como adecuación de las existentes hasta culminar el proceso de modernización de todo el parque de oficinas que se inició en el año 2016 y que se estima su finalización completa para el año 2023.

A cierre de 2020, la inversión ejecutada ha sido muy elevada, de 8.730.197,09 euros, un 85,51% con respecto a lo previsto, permitiendo mejorar y modernizar la infraestructura de 7 oficinas en distintas provincias andaluzas.

### Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación

La crisis sanitaria provocada por la pandemia ha alterado significativamente la prestación de servicios presenciales y el flujo y contenido de información. Por ello, el SAE ha reforzado las actuaciones de comunicación externa, incrementado de manera considerable las noticias publicadas en redes sociales, red profesional y web, aumentando el número de seguidores y publicaciones en todas las redes sociales del SAE, tanto Facebook, Instagram como Twitter.

La visión panorámica de la actividad llevada a cabo en este ámbito permite ver el nivel de ejecución, muy por encima de lo inicialmente previsto, en lo que se refiere a consolidación y expansión de la presencia del SAE en internet, elaboración de materiales divulgativos para la distribución por las oficinas SAE y aumento de la presencia del SAE en los medios de comunicación de masas y redes sociales, primando estos canales de comunicación directos e inmediatos por encima de la web del SAE.

Las actividades que, por el contrario, no han cerrado el año con el nivel de desarrollo previsto han sido aquellas vinculadas a la dinamización de la Red profesional como herramienta colaborativa dentro del SAE, el propio plan de formación en materia de Red profesional y la publicación de contenidos en el Portal de Transparencia. Este incumplimiento se debe fundamentalmente a los meses de inactividad administrativa que ha provocado un descenso en las publicaciones. El contenido del Portal de Transparencia no depende del área Comunicación en su totalidad puesto que son los Servicios del SAE quienes deben remitir la información

para su publicación. No obstante, sí se ha superado el objetivo marcado con respecto a la Difusión del Portal de Transparencia entre el personal de la Agencia y la ciudadanía, a pesar de la situación de pandemia puesto que este 2020 se ha realizado una difusión mayor de los contenidos de transparencia.

En cuanto a la Guía de Recursos para el Empleo, el SAE continúa trabajando en su diseño, el cual ha sido presentado en el Pleno del Consejo de Administración. En este mismo Consejo, se ha aprobado la creación y composición del Consejo Editorial para la elaboración de la Guía, órgano que estará conformado por representantes de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo y de los distintos agentes sociales.

Dentro de las actuaciones de comunicación, se incluyen también las relativas a dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones remitidas al SAE por parte de la ciudadanía. Se han presentado 284 y se han respondido 277 a cierre de año<sup>5</sup>.

El tiempo medio de respuesta de reclamaciones y sugerencias en el SAE de acuerdo a los procedimientos normativos propios de la administración es de 15 días. Debido a la crisis sanitaria, la paralización de los servicios presenciales y la flexibilización normativa aplicada, los plazos de respuesta no han sido exigidos desde que se decretara el estado de alarma. No obstante, el equipo de trabajo responsable de esta actividad en el SAE, tanto en las provincias como en Servicios Centrales, está trabajando y aplicando modificaciones en sus procedimientos para respetar los periodos de respuesta de acuerdo a la norma y a pesar de las circunstancias excepcionales.

#### Homogeneizar la gestión, crear y mejorar instrumentos para la recogida y análisis de la información

En relación con la integración de la cultura de calidad en el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de las Escuelas de Formación, en 2020 se ha llevado a cabo el asesoramiento en el proceso de implantación y certificación del SGC al objeto de obtener la certificación única en marzo de 2021, tal y como ha establecido el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Con respecto a la Carta de Servicios Permanentes 2019, se ha procedido a su publicación en el Portal de Transparencia, contribuyendo a poner en conocimiento de la ciudadanía el resultado de los compromisos adquiridos por la Agencia. Además, en el presente año, y al objeto de agilizar y homogeneizar la recogida de la información relativa al seguimiento de los indicadores, se ha incluido el proyecto en la herramienta de gestión GPSAE, en línea con la metodología seguida para el Plan de Acción Anual. De esta forma, se facilita la disponibilidad de los datos de forma trimestral, facilitando así la elaboración tanto los informes trimestrales, como del informe anual.

Durante este año también se ha publicado la instrucción por la que se establecen las directrices para la tramitación y resolución de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, dando respuesta a la petición de la Inspección General de Servicios. Aparejada a esta instrucción y como parte esencial de las propuestas de mejora, se ha realizado la propuesta definitiva del

---

<sup>5</sup> Las reclamaciones y sugerencias que tienen fecha de registro la última semana de diciembre corresponden sus respuestas a 2021.

proceso correspondiente, quedando pendiente de validación final y aprobación. No obstante, la ejecución consta como 0 porque el proceso no ha sido aún firmado.

### Sistemas y transformación digital del SAE

El servicio de Informática ha seguido avanzando en la realización de su planificación, ejecutándose prácticamente al 100% todas las actuaciones previstas en su plan anual, con excepción de la realización de un análisis de requisitos para un servicio global de impresión, que ha sido pospuesta para dar prioridad a otras tareas. Por lo tanto, se ha avanzado según lo previsto en la adaptación de los servicios digitales a la nueva realidad tecnológica, incorporando, por ejemplo, la difusión de ofertas de empleo en la App móvil del SAE.

Una de las medidas de impulso la modernización de servicios de TIC es la implantación por parte del Servicio de Informática de una nueva herramienta de soporte informático SAEclick, para atender incidencias y peticiones TIC de cualquier persona de la organización. Desde el 5 de noviembre se habilita el acceso a esta nueva herramienta, disponible para toda el personal del SAE, y que sustituye a NAOS (que queda en modo consulta) y que resulta, junto con la atención telefónica, la vía principal de canalización de los tiques y soporte informático.

Se ha ejecutado en su totalidad la introducción de la inteligencia artificial como base de nuevos servicios ofrecidos a las personas y empresas y se ha avanzado en la Automatización y racionalización de la infraestructura tecnológica. También son positivos los avances en el Incremento de la satisfacción y del desempeño del personal del SAE, a través de la mejora de los servicios de soporte y el fortalecimiento de los métodos de trabajo del servicio de informática.

Conviene resaltar la gestión de Proyectos de innovación para la modernización y mejora de la relación con los ciudadanos, empresas y otras administraciones. En este punto, se ha adjudicado el contrato de licitación para el desarrollo del sistema de gestión de la firma biométrica para la incorporación de tabletas de firma en oficinas de empleo del SAE.

Finalmente, destacar la adaptación de la organización al teletrabajo. La gestión de VPN, la disposición de equipos informáticos para el personal, así como la adaptación de las salas de reuniones y equipos a videoconferencias se ha llevado a cabo sin que se interfiera en el desarrollo normalizado de la actividad.

### Garantizar la capacitación de los y las profesionales del SAE.

El Servicio de Personal del SAE ha podido realizar en 2020 todas las acciones formativas homologadas por el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP), en modalidad teleformación<sup>6</sup>, concretamente: *Transparencia. Acceso a la Información y Buen Gobierno; Ley 39/2015 Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP; Ley 40/2015 Régimen Jurídico del Sector Público* (Edición 1 y 2); *Novedades en Materia de Protección de Datos y Derechos Digitales con la Ley Orgánica 3/2018; Gestión de Proyectos; y*

---

<sup>6</sup> Aprobadas en BOJA mediante Resolución de 20 de diciembre de 2019

## Gestión Eficaz del Tiempo.

Debido a la dificultad de realizar las acciones formativas homologadas por el IAAP en modalidad presencial, se decide finalmente cancelarlas<sup>7</sup>. A pesar de esto, en el último trimestre del año 2020, mediante Resolución Excepcional se realiza la acción formativa "Análisis de Datos Cualitativos" para un total de catorce asistentes. El año 2020, cierra finalmente con siete acciones formativas pendientes de realizar:

Subvenciones en GIRO.2

Autorizaciones y Permisos de Trabajo y Residencia (Ley de Extranjería).

La Orientación Profesional para el Empleo.

Información/Formación sobre Certificados de Profesionalidad.

Contratos de Trabajo: Normativa, Modalidades, Comunicación, Incentivos y Bonificaciones.

Web Servicio Andaluz de Empleo. Funcionalidades. Edición 1

Web Servicio Andaluz de Empleo. Funcionalidades. Edición 2

Con respecto a la realización del estudio de Necesidades Formativas, se decide posponerlo a la espera de resultados definitivos que seguirán desarrollándose en el marco del Modelo de Gestión Integral del SAE.

Finalmente, con respecto a la formación en materia de Violencia de Género que estaba prevista, el año se cierra habiéndose publicado los pliegos de contratación en agosto de 2020. Durante los días 27/10/2020 y 17/12/2020 se celebran las mesas de contratación estableciendo la primera adjudicación de los tres lotes a las empresas licitadoras.

## Promover la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el Servicio Andaluz de Empleo.

Del mismo modo que ha ocurrido con otros servicios, el Área de Igualdad del SAE ha visto afectada su actividad debido a la pandemia en lo que a organización de acciones de formación para la implementación del Plan de Igualdad se refiere.

No obstante esto, el resto de actividades que tenían previstas para 2020 se han ejecutado en su totalidad, incluso superando los niveles de ejecución previstos.

Se ha creado en Red Profesional el área de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la Agencia SAE.

Además, se han llevado a cabo gran parte de las acciones

de sensibilización en implementación de Plan de Igualdad planificadas: difusión de noticias, campaña de sensibilización del Día Internacional de la Mujer 2020, publicaciones y enlaces a recursos.



<sup>7</sup> Resolución de la Dirección del Instituto Andaluz de Administración Pública por la que se establecen medidas provisionales en relación a las actividades formativas y procesos selectivos gestionados por el Instituto con motivo del COVID-19

### Garantizar la Vigilancia y Seguridad Laboral

Desde el inicio de la crisis sanitaria derivada de la COVID-19 y en respuesta a las sucesivas normativas dictadas desde los Gobiernos central y autonómico, desde el SAE se ha actuado para garantizar la seguridad y salud de los recursos humanos de la Agencia y para continuar prestando servicio a la ciudadanía. Todo ello al amparo de lo dispuesto en la Orden de 15 de marzo de la Consejería de Presidencia y posterior de 16 de marzo, por la que se determinaban los servicios esenciales en el ámbito de la Junta de Andalucía. Esto ha modificado la planificación anual de este Servicio, reajustando la actividad a las nuevas necesidades en materia de seguridad y salud laboral de los empleados y empleadas del Servicio Andaluz de Empleo con motivo de la crisis sanitaria.

A razón de esto, el año 2020 cierra manteniéndose las medidas para la organización de la modalidad de Teletrabajo. Esta modalidad de trabajo ha resultado clave para facilitar la conciliación familiar a la vez que reducir riesgos de salud de las personas pertenecientes a grupos vulnerables. Esto se hace en virtud del *Pacto firmado el 14 de septiembre en relación con la reincorporación progresiva a la actividad presencial* por el que se aprobó el *Protocolo de medidas organizativas para la aplicación temporal del régimen de trabajo no presencial en el marco de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19*.

Se contemplan tres modalidades de teletrabajo:

- Teletrabajo personal de riesgo, para aquellas personas que han declarado pertenecer a alguno de los grupos de riesgos determinados por el Ministerio de Sanidad.
- Teletrabajo por conciliación, para aquellas personas que, con fecha del 1 de julio, han alegado tener un menor de 14 años o personas mayores a su cargo, dependientes o con discapacidad afectadas por el cierre de centros sociales de carácter residencial y centros de día, desarrollando parte de su trabajo en modalidad presencial, al menos del 20% de la jornada semanal.
- Teletrabajo por turno, para dar respuesta a las nuevas condiciones de trabajo que se han adaptado al artículo 7 del Real Decreto-Ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, incluida la ordenación de los puestos de trabajo y la organización de los turnos, así como el uso de los lugares comunes de forma que se garantice el mantenimiento de una distancia de seguridad interpersonal mínima de 1,5 metros entre los trabajadores.

Se han evaluado como estaba previsto todos los puestos de trabajo de centros adscritos al SAE y se han gestionado todas las solicitudes de reconocimiento médico del personal de estos centros. Por el contrario, se ha visto afectada por la pandemia la actividad la realización de planes de emergencia y evacuación previstos y la formación a los equipos de primera intervención en planes de emergencia y evacuación.

### Implantar la cultura evaluadora

El impacto de la pandemia y el periodo del estado de alarma han requerido una estructuración de la actividad de la Unidad de Evaluación para este año 2020, lo que ha imposibilitado la realización de parte de la actividad planificada, como ha sido el caso de la creación del Comité de seguimiento y evaluación, la realización del mapa de prácticas evaluativas del SAE, la realización del panel de indicadores de evaluación del SAE o la Formación y dinamización en materia de seguimiento para la Evaluación.

En relación con el Protocolo de evaluabilidad de los planes transversales del SAE, esta actuación está sujeta a las peticiones que soliciten las Jefaturas de Servicio del SAE a la Unidad de Evaluación. En 2020 este indicador no ha tenido ejecución puesto que no ha habido peticiones.

Con respecto a los informes de supervisión técnico-metodológica y estratégicos, los trabajos finalizados en 2020 ha sido los siguientes:

- Evaluación del Contrato Plurianual de Gestión 17-18 del SAE.
- Evaluación sobre la satisfacción de las personas usuarias con las medidas COVID 19, que ha conllevado la realización de ocho informes: 4 Avances de resultados y 4 informes técnicos. Un avance y un informe técnico por cada una de las cuatro medidas COVID.
- Evaluación Precios Públicos Escuelas de Hostelería del SAE
- Informe sobre los incentivos al empleo 2020 a nivel nacional. Actualmente en curso realización del documento "Informe sobre los incentivos al empleo 2020 a nivel europeo"

Sobre la Evaluación Final Iniciativa de Cooperación Local, se cierra el año con la reactivación de los trabajos sobre esta evaluación. Además, se solicita y queda validado el encargo de evaluación sobre varias líneas de incentivos: Incentivos a la Creación de empleo estable (CEI), Incentivos Bonos de Empleo (BEM), Incentivos a la Contratación indefinida de personas bonistas (IBE) e Incentivos a la Contratación indefinida de personas mayores de 45 años (CI+45).



Finalmente, con respecto a la participación en foros de evaluación e innovación de políticas públicas, se ha podido ejecutar de forma óptima las actividades planificadas. También se han podido realizar las jornadas de difusión y evaluación previstas: las *IV Jornada de evaluación de políticas públicas del IAAP. La situación y futuro de la EPP. Innovación en tiempos de crisis*, en formato combinado (presencial y virtual), las *Jornadas de difusión sobre innovación en la administración pública* y la participación en el Subgrupo de Innovanda denominado *Talento: identificación, atracción, desarrollo, reconocimiento y fomento del talento de las personas para la innovación*.

La siguiente tabla 8 muestra los resultados de indicadores de Actuación vinculados al Objetivo Estratégico.

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
<b>O.E.3. FAVORECER LA MODERNIZACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO</b>								
00.3.1. Mejorar la infraestructura de la red de oficinas de empleo: Plan de Modernización de las oficinas de empleo	ACT.3.1.1. Modernización de la infraestructura y el equipamiento de la red de oficinas de empleo	IND01-ACT.3.1.1. Inversión ejecutada en la modernización de oficinas de empleo	10.209.636	8.730.197,09	0	0	85,51%	
	ACT.3.2.1. Dinamización de la Red Profesional como herramienta colaborativa de comunicación dentro de la organización	IND01-ACT.3.2.1. Número de contenidos en Red Profesional.	120	551	0	0	459,17%	
IND02-ACT.3.2.1. Número de visitas al grupo Emplea de Red Profesional.		24.000	0	0	0	0%	La herramienta para contabilizar este indicador no está habilitada	
IND03-ACT.3.2.1. Grado de cumplimiento del diseño de un protocolo de altas, bajas y modificaciones		100%	0%	0%	0%	0%		
IND04-ACT.3.2.1. Grado de cumplimiento de la implantación del protocolo.		100%	0%	0%	0%	0%		
ACT.3.2.2. Plan de Formación en materia de Red Profesional.	IND01-ACT.3.2.2. Grado de consecución del diseño del plan de formación.	100%	80%	0%	0%	80%	Pendiente de Red Profesional para validar contenidos.	
	IND02-ACT.3.2.2. Grado de consecución de la aprobación del plan de formación.	100%	100%	0%	0%	100%		
	IND03-ACT.3.2.2. Grado de consecución de diseño de contenidos divulgativos.	100%	80%	0%	0%	80%		
	IND04-ACT.3.2.2. Número de formadores de la Red Profesional.	8	0	0	0	0%	Al no finalizar el plan de formación no se ha podido avanzar en esta actuación	
	IND05-ACT.3.2.2. Acciones formativas sobre la Red Profesional.	5	0	0	0	0%		
	IND06-ACT.3.2.2. Número de participantes en las acciones formativas.	150	0	0	0	0%		
	IND07-ACT.3.2.2. Número de acciones formativas para la red de formadores.	1	0	0	0	0%		
ACT.3.2.3. Mejora de las utilidades de Red Profesional.	IND01-ACT.3.2.3. Número de peticiones de mejora de la Red Profesional.	5	8	0	0	160%	6 en el cuarto trimestre.	
	IND02-ACT.3.2.3. Número de incidencias en Red Profesional.	20	10	0	0	50%	3 en el cuarto trimestre	
	IND03-ACT.3.2.3. Número de mejoras incorporadas por Red Profesional.	10	31	0	0	310%		
ACT.3.2.4. Diagnóstico de la gestión del conocimiento en el SAE a través de Red Profesional.	IND01-ACT.3.2.4. Grado de consecución del informe diagnóstico sobre gestión conocimiento en SAE	100%	0%	0%	0%	0%	El desarrollo de este proyecto se ha tenido que posponer a 2021 a la espera de formación en esta materia y prioridad de otros proyectos dentro del equipo, al tener que modificar parte de la planificación por la pandemia.	
ACT.3.2.5. Definición e implantación del modelo de atención al personal SAE.	IND01-ACT.3.2.5. Grado de consecución del modelo de atención al personal del SAE.	100%	100%	0%	0%	100%		
	IND02-ACT.3.2.5. Número de sesiones formativas de sensibilización.	3	0	0	0	0%	Por la pandemia se ha pospuesto esta formación.	
	IND03-ACT.3.2.5. Materiales divulgativos para difundir modelo de atención.	2	1	0	0	50%		
ACT.3.2.6. Participación y organización de eventos de empleo.	IND01-ACT.3.2.6. Número de eventos en los que el SAE participa.	10	9	0	0	90%	El número de eventos durante la pandemia se han reducido considerablemente y por ello finalmente no se ha podido alcanzar el objetivo.	
	IND02-ACT.3.2.6. Número de eventos organizados por el SAE.	8	8	0	0	100%	7 se han realizado en el último trimestre donde se ha aumentado el número de eventos.	
ACT.3.2.7. Consolidación y expansión de la presencia del SAE en internet.	IND01-ACT.3.2.7. Incremento del número de publicaciones en la web.	10%	-6,67%	0%	0%	0%	Se han publicado 114 solo en el 4 trimestre y 224 en todo el año. El objetivo era realizar 264 publicaciones en la web	
	IND02-ACT.3.2.7. Incremento del número de visitas a la web.	10%	166,00 %	0%	0%	300,0%	Dato en 2019: 33.270.591. El acumulado del año 2020 es 48.501.226 visitas. El incremento de visitas se ha debido en parte a la pandemia que obligó a los ciudadanos a hacer sus gestiones via telemática	
	IND03-ACT.3.2.7. Incremento del número de gestiones realizadas a través de la web.	10%	21,71%	0%	0%	217,1%	2.017.829 gestiones durante el cuarto trimestre que alcanza el acumulado del año en 7.035.585, superando la meta inicial	
	IND04-ACT.3.2.7. Grado de adaptación a la web al nuevo portal de la Junta de Andalucía.	100%	50%	0%	0%	50%	a la espera de la publicación definitiva del nuevo portal y por tanto de la nueva web del SAE	

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
00.3.2. Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación	ACT.3.2.8.Elaboración de materiales divulgativos para la distribución por las oficinas SAE.	IND01-ACT.3.2.8. Dípticos/trípticos.	5	5	0	0	100%	La difusión se ha centrado más en contenidos online que en offline por la situación de pandemia y eso potencia otro tipo de piezas divulgativos como videos, tarjetas etc.
		IND02-ACT.3.2.8. Carteles y/o otros elementos de difusión.	5	10	0	0	200%	Las acciones en materia de difusión ha estado centradas en redes sociales por tanto los recursos más habituales han sido imágenes, videos, tarjetas etc
	ACT.3.2.9. Aumento presencia del SAE en los medios de comunicación de masas	IND01-ACT.3.2.9. Incremento del número de notas de prensa.	20%	106,25%	0%	0%	531,25 %	El resultado de ejecución refleja hasta qué punto se ha sobrepasado el incremento del 20% establecido como meta. Se han realizado 99 notas, muy por encima de lo previsto.
		IND02-ACT.3.2.9. Incremento del número de reportajes del SAE.	10%	133,33%	0%	0%	1333,3%	El resultado de ejecución refleja que no solo se ha logrado el 10% de incremento sino que se ha superado sobremanera.
	ACT.3.2.10. Mejora de la presencia del SAE en las redes sociales.	IND01-ACT.3.2.10.Incremento del número de seguidores en Facebook.	2	8,28	0	0	414%	Número de seguidores a cierre 2020: 19.7074
		IND02-ACT.3.2.10. Incremento del número de publicaciones en Facebook.	5%	225,69%	0%	0%	4513,8%	Publicadas acumuladas son 2345. El resultado de ejecución refleja que no solo se ha logrado el 5% de incremento sino que se ha superado sobremanera.
		IND03-ACT.3.2.10. Incremento del número de seguidores en Twitter.	3%	1,65%	0%	0%	55%	Número de seguidores a cierre 2020: 11.3848
		IND04-ACT.3.2.10. Incremento del número de publicaciones en Twitter.	5%	986,33%	0%	0%	19726,6%	13.036 publicaciones acumuladas hasta el 31 diciembre 2020. El resultado de ejecución refleja que no solo se ha logrado el 5% de incremento sino que se ha superado sobremanera.
		IND05-ACT.3.2.10. Incremento del número de seguidores en Instagram.	10%	138,95%	0%	0%	1389,5%	Número de seguidores a cierre 2020: 2.951. El resultado de ejecución refleja que no solo se ha logrado el 10% de incremento sino que se ha superado sobremanera.
		IND06-ACT.3.2.10. Incremento del número de publicaciones en Instagram.	5%	405,83%	0%	0%	8116,6%	2.428 publicaciones a 31 de diciembre 2020. El resultado de ejecución refleja que no solo se ha logrado el 5% de incremento sino que se ha superado sobremanera.
	ACT.3.2.11.Elaboración de encuestas de satisfacción de los usuarios de la web del SAE.	IND01-ACT.3.2.11. Número de cuestionarios realizados.	4	6	0	0	150%	
		IND02-ACT.3.2.11. Porcentaje medio de satisfacción en cada cuestionario.	70%	73,2%	0%	0%	104,57%	
		IND03-ACT.3.2.11. Número de participantes en cada cuestionario.	1000	13891	0	0	1389,1	
	ACT.3.2.12.Elaboración y publicación de la memoria anual de actividades del SAE.	IND01-ACT.3.2.12. Grado de consecución de la memoria anual.	100%	100%	0%	0%	100%	
	ACT.3.2.13.Elaboración e implantación de un protocolo de atención a la ciudadanía.	IND01-ACT.3.2.13. Grado de consecución del protocolo de atención ciudadana.	100%	80%	0%	0%	80%	Se está elaborando el proceso. En fase de redacción y aprobación del proyecto
	ACT.3.2.14.Campañas de publicidad institucional.	IND01-ACT.3.2.14. Número de campañas de publicidad de programas y servicios del SAE.	4	4	0	0	100%	
	ACT.3.2.15. Elaboración y difusión del protocolo interno sobre Transparencia en el SAE.	IND01-ACT.3.2.15. Grado de cumplimiento del protocolo interno para potenciar la Transparencia Pública de Andalucía y su portal.	100%	80%	0%	0%	80%	Pendiente de aprobación final
		IND02-ACT.3.2.15. Sesiones formativas de sensibilización.	2	0	0	0	0%	Por la situación de pandemia se dejó esta actuación para 2021.
		IND03-ACT.3.2.15. Creación de díptico informativo de materiales divulgativos	1	0	0	0	0%	No se ha realizado el díptico porque se ha elaborado el protocolo pero aún no se le ha dado difusión, por tanto, no se han elaborado otros materiales divulgativos como puede ser este folleto.
	ACT.3.2.16. Mejora de la difusión de los contenidos en el Portal de Transparencia a iniciativa propia.	IND01-ACT.3.2.16. Incremento de contenidos publicados a iniciativa propia.	10%	-38,5%	0%	0%	0%	Este incumplimiento se debe fundamentalmente a los meses de inactividad administrativa que ha provocado un descenso en las publicaciones. Este objetivo no depende de Comunicación al cien por cien ya que son los servicios los que remiten la información para su publicación. Debe reformularse esta actuación para 2021 al objeto de reflejar en el plan de acción lo que depende exclusivamente de esta área y asumir este objetivo como un objetivo transversal a todo el SAE.
ACT.3.2.17. Difusión del Portal de Transparencia entre las personas trabajadoras del SAE y la ciudadanía en general.	IND01-ACT.3.2.17. Número de acciones de sensibilización interna.	12	12	0	0	100%	Se ha cumplido el objetivo tras un esfuerzo en el último trimestre al retomarse "cierta normalidad".	
	IND02-ACT.3.2.17. Diseño y producción de díptico informativo sobre Transparencia.	1	1	0	0	100%		
	IND03-ACT.3.2.17. Número de acciones de fomento de la participación ciudadana en las áreas competenciales del SAE a través de redes sociales y web institucional.	12	47	0	0	391,67%	Se ha superado el objetivo marcado a pesar de la situación de pandemia. Es el primer año que Comunicación realiza una difusión mayor de los contenidos de transparencia y eso ha potenciado también más acciones.	
ACT.3.2.18. Sugerencias y Reclamaciones en el SAE	IND.01-ACT.3.2.18. Grado de respuesta a sugerencias y reclamaciones recibidas en el SAE	100%	98%	0%	0%	98%	Total presentadas: 284. Total respondidas: 277. Las reclamaciones y sugerencias que tienen fecha de registro la última semana de diciembre corresponden sus respuestas a 2021	
	IND.02-ACT.3.2.18. Tiempo medio (días) de respuesta de sugerencias y reclamaciones en el SAE	15	19	0	0	0%	El resultado acumulado (media anual) no se puede facilitar debido a que en el primer semestre no fue posible contabilizar este indicador porque los tiempos de respuesta durante la fase de alarma fueron flexibilizados.	

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
00.3.3 Homogeneizar la gestión, crear y mejorar instrumentos para la recogida y análisis de la información	ACT.3.3.1. Integración de la cultura de calidad	IND01-ACT.3.3.1. Acciones realizadas de sensibilización para la mejora continua	13	56	0	0	430,77%	Se han realizado acciones de difusión y sensibilización en Red Profesional: Medidas Extraordinarias COVID19 y Teletrabajo; y en el 4º trimestre, en el marco del Plan de trabajo para la Implantación del Sistema de Gestión de las Escuelas de Formación, se ha iniciado el diseño de la acción de sensibilización "Aproximación al Sistema de Gestión Integrado de las Escuelas de Formación", previsto para 2021.
	ACT.3.3.1. Integración de la cultura de calidad	IND02-ACT.3.3.1. Acciones realizadas de formación para la mejora continua del SAE	7	3	0	0	42,86%	La acción "Diseño e Implantación del Sistema de Gestión Integrado" ubicada en el Aula Virtual del SAE e impartida a través de Webinars, se ha desarrollado a través de tres formaciones. Véase, para más detalle, informe OO.3.3.
	ACT.3.3.2. Dinamización de los canales de información y comunicación al servicio de la ciudadanía	IND01-ACT.3.3.2. Acciones de difusión realizadas para la mejora continua del SAE	6	4	0	0	66,67%	Durante el 4º trimestre del año, se ha habilitado un espacio común de trabajo en el grupo Emplea de Red Profesional dirigido a las Escuelas de Formación. Véase, para más detalle, informe OO.3.3.
	ACT.3.3.2. Dinamización de los canales de información y comunicación al servicio de la ciudadanía	IND02-ACT.3.3.2. Acciones de dinamización realizadas para la mejora continua del SAE	4	2	0	0	50%	Para la dinamización del grupo de trabajo creado en Red Profesional, se han puesto en marcha varios foros específicos. En ellos, durante el último trimestre del año, las personas responsables de calidad en las Escuelas de Formación, ha puesto en común reflexiones y han debatido sobre la necesidad de nuevos procesos homogéneos para todas las escuelas, incorporándose algunos de ellos en el soporte documental común para todas.
	ACT.3.3.2. Dinamización de los canales de información y comunicación al servicio de la ciudadanía	IND03-ACT.3.3.2. Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios Permanentes del SAE	1	1	0	0	100%	Finalizado el Informe Anual de Carta de Servicios Permanentes 2019, se ha procedido a su publicación en el Portal de Transparencia. Véase, para más detalle, informe OO.3.3.
	ACT.3.3.3. Implantación del sistema de gestión basado en procesos	IND01-ACT.3.3.3. Procesos aprobados	100%	0%	0%	0%	0%	Se ha continuado trabajando en la descripción de los procesos, y en el último trimestre, tras la publicación de la instrucción por la que se establecen las directrices para la tramitación y resolución de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, se ha realizado la propuesta definitiva del proceso correspondiente, quedando pendiente de validación final y aprobación.
	ACT.3.3.4. Realización de la auditoría de seguimiento del Call Center	IND 01-ACT.3.3.4. Informe Anual Auditoría del Call Center	1	1	0	0	100%	Finalizado el Informe Anual de Auditoría del Call Center del SAE.
	ACT.3.3.5. Gestión de las Buenas Prácticas del SAE	IND01-ACT.3.3.5. Experiencias de éxito difundidas en la Red Profesional	6	0	0	0	0%	
	ACT.3.3.6. Diseño e implementación del modelo de gestión integral del SAE	IND.01-ACT.3.3.6. Grado implementación modelo de gestión	25%	15%	0%	0%	60%	Ya hay empresa adjudicataria para iniciar el contrato. Ernst & Young. El contrato se inicia a finales del mes de noviembre de 2020 y hasta final de 2020 se ha trabajado en las acciones a poner en marcha, por lo cual no se alcanza el compromiso estimado inicialmente.
ACT.3.3.7. Guía de Empleo	IND01-ACT.3.3.7. Diseño de la Guía de Empleo	60%	40%	0%	0%	66,67%	La Agencia continúa trabajando en el diseño de la Guía de Recursos para el Empleo, el cual ha sido presentado en el Pleno del Consejo de Administración. Véase, para más detalle, informe OO.3.3.	

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
00.3.4 Diseñar un marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información	ACT.3.4.1. Adaptación de los servicios digitales a la nueva realidad tecnológica	IND01-ACT.3.4.1. Grado de desarrollo del backend de microservicios del Área de Gestión del SAE	100%	70%	0%	0%	70%	Continuación del desarrollo del backend de microservicios del Área de Gestión del SAE
		IND02-ACT.3.4.1. Incorporación de la difusión de ofertas de empleo en la App móvil del SAE	100%	95%	0%	0%	95%	Pendiente solamente de finalización de pruebas y puesta en producción prevista para el primer trimestre de 2021.
		IND03-ACT.3.4.1. Grado de mejora en el rendimiento del tramitador de expedientes del SAE	100%	95%	0%	0%	95%	
		IND04-ACT.3.4.1. Realización de Informe de renovación tecnológica del ecosistema de aplicaciones para la orientación laboral	100%	100%	0%	0%	100%	
		IND05-ACT.3.4.1. Realización de un análisis de adecuación de las aplicaciones del SAE al Real Decreto 1112/2018 sobre normativa de accesibilidad	100%	100%	0%	0%	100%	
	ACT.3.4.2. Introducción de la inteligencia artificial como base de nuevos servicios ofrecidos a las personas y empresas	IND01-ACT.3.4.2. Apoyo a la redacción del Pliego de Prescripciones Técnicas para la construcción del sistema de perfilado estadístico	100%	100%	0%	0%	100%	
		IND02-ACT.3.4.2. Desarrollo de los casos de uso PLD (Parado de Larga Duración) y ÉXITO asociados a la demanda de empleo.	100%	100%	0%	0%	100%	
	ACT.3.4.3. Automatización y racionalización de la infraestructura tecnológica	IND01-ACT.3.4.3. Grado de ejecución de las líneas marcadas para la incorporación de los nuevos métodos de automatización de los procesos informáticos	80%	80%	0%	0%	100%	
		IND02-ACT.3.4.3. Grado de consecución de las líneas marcadas para la optimización de los recursos Hardware	80%	80%	0%	0%	100%	
		IND03-ACT.3.4.3. Licitación del contrato de renovación de la infraestructura de servidores, balanceo y seguridad perimetral del SAE	100%	100%	0%	0%	100%	
	ACT.3.4.4. Incremento de la satisfacción y del desempeño del personal del SAE a través de la mejora de los servicios de soporte	IND01-ACT.3.4.4. Grado de ejecución de las líneas marcadas para fortalecer los métodos de trabajo del Servicio de Informática	80%	80%	0%	0%	100%	
		IND02-ACT.3.4.4. Realización de un análisis de requisitos para un servicio global de impresión	100%	60%	0%	0%	60%	Actualmente se ha paralizado esta actividad por otras prioridades
	ACT.3.4.5. Gestión del conocimiento y la formación como pilares en los que se sustente la prestación de los servicios y la adaptabilidad a los cambios	IND01-ACT.3.4.5. Impartición de acción formativa de PTW@nda	100%	100%	0%	0%	100%	El género no aplica
		IND02-ACT.3.4.5. Nivel de ejecución del proyecto de gestión del conocimiento	80%	70%	0%	0%	87,5%	El estudio y análisis está completo y falta su implementación.
	ACT.3.4.6. Proyectos de innovación para la modernización y mejora de la relación con los ciudadanos, empresas y otras administraciones	IND01-ACT.3.4.6. Licitación del contrato de desarrollo del sistema de gestión de firma biométrica para la incorporación de tabletas de firma en Oficinas de Empleo.	100%	100%	0%	0%	100%	La licitación está completa al 100% y adjudicado el contrato.
ACT.3.5.1. Realización de estudio de Necesidades Formativas	IND01-ACT.3.5.1. Grado de consecución del estudio de necesidades formativas específicas distribuidas en cuatro fases a lo largo de todo el año	100%	0%	0%	0%	0%		
00.3.5 Garantizar la capacitación de los y las profesionales del SAE	ACT. 3.5.2. Realización de Acciones Formativas	IND01-ACT.3.5.2. Realización de acciones formativas homologadas por IAAP en modalidad Teleformación.	100%	100%	0%	0%	100%	Se han realizado todas las acciones formativas homologadas por el IAAP correspondientes a la programación del cuarto trimestre. Ley 39/2015 Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. Ley 40/2015 Régimen Jurídico del Sector Público. Edición 2 Gestión Eficaz del Tiempo.
		IND02-ACT.3.5.2. Realización de acciones formativas homologadas por IAAP en modalidad presencial	100%	0%	0%	0%	0%	En cuanto a las acciones formativas homologadas por el IAAP en modalidad Presencial se cancela la acción: Gestión de Subvenciones en GIRO (alumnado de 25/30 personas) y queda prevista para el Plan 2021 en modalidad Teleformación. Se realiza mediante Resolución Excepcional la acción formativa "Análisis de Datos Cualitativos" (14 asistentes presenciales)
	ACT.3.5.3. Formación en materia de Violencia de Género.	IND01-ACT.3.5.3. Formación en materia de violencia de género.	1	0	0	0	0	Se publican los pliegos con en agosto de 2020. Durante los días 27/10/2020 y 17/12/2020 se celebran las mesas de contratación estableciendo la primera adjudicación de los tres lotes a las empresas licitadoras.
	ACT. 3.5.4. Soporte a la gestión de proyectos formativos.	IND01-ACT.3.5.4. Soporte a la gestión de proyectos formativos.	100%	0%	0%	0%	0%	Quedando a la espera de recibir contenidos formativos cerrados del área solicitante, "Unidad de Comunicación y Gestión del Conocimiento". No procede establecer una medición de este indicador.

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
00.3.6 Promover la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el Servicio Andaluz de Empleo	ACT.3.6.1. Creación del área de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la Red Profesional	IND01-ACT.3.6.1.Creación del área de Igualdad	100%	1	0	0	100%	
	ACT.3.6.2 Análisis de las medidas en materia de igualdad de oportunidades contempladas en la normativa.	IND01-ACT.3.6.2. Informe de resultados del análisis	100%	100%	0%	0%	100%	
	ACT.3.6.3. Planificación de actividades formativas de implementación de acciones de Plan de Igualdad del Servicio Andaluz de Empleo.	IND01-ACT.3.6.3. Acciones de sensibilización en implementación de Plan de Igualdad realizadas.	5	23	0	0	460%	
IND02-ACT.3.6.3. Acciones formativas en implementación de Plan de Igualdad realizadas		1	0	0	0	0%		
00.3.7. Garantizar la Vigilancia y Salud Laboral	ACT.3.7.1. Evaluación inicial de los puestos de trabajo de centros adscritos al SAE	IND01-ACT.3.7.1. Número de centros evaluados como evaluación inicial de riesgos	70	72	0	0	102,86%	
	ACT.3.7.2. Elaboración de planes de emergencia y evacuación de centros de trabajo adscritos al SAE	IND01-ACT.3.7.2. Número de centros con plan de emergencia y evacuación aprobado	60	0	0	0	0%	Debido al impacto de la pandemia no se han podido llevar a cabo los planes de emergencia y evacuación hasta su normalización.
	ACT.3.7.3. Formación de equipos de primera intervención en planes de emergencia y evacuación	IND01-ACT.3.7.3. Número de cursos de formación para los equipos de primera intervención en planes de emergencia y evacuación aprobados	60	2	0	0	3,33%	Debido a la pandemia no se han podido realizar formación a los equipos de primera intervención en planes de emergencia y evacuación y no se podrán volver a retomar hasta su normalización.
	ACT.3.7.4. Solicitud de reconocimientos médicos al CPRL provincial previa aceptación, de personas trabajadoras en los centros adscritos al SAE	IND01-ACT.3.7.4. Número de solicitudes de reconocimientos médicos al cpri provincial, previamente aceptados, de personas trabajadoras en los centros adscritos al SAE	500	497	0	0	99,4%	

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
00.3.8. Implantar la cultura evaluadora	ACT.3.8.1. Identificación y seguimiento de las acciones de evaluación de la Agencia	IND01-ACT.3.8.1. Realización del mapa de prácticas evaluativas del SAE	1	0	0	0	0%	El impacto de la pandemia y el periodo del estado de alarma han requerido una estructuración de la actividad de la Unidad de evaluación para este año 2020, lo que ha imposibilitado el desarrollo de esta actividad.
		IND02-ACT.3.8.1. Realización del panel de indicadores de evaluación del SAE	1	0	0	0	0%	El impacto de la pandemia y el periodo del estado de alarma han requerido una estructuración de la actividad de la Unidad de evaluación para este año 2020, lo que ha imposibilitado el desarrollo de esta actividad.
		IND03-ACT.3.8.1. N° de informes de supervisión técnico-metodológica y estratégicos.	4	3	0	0	75%	El número total de trabajos finalizados en 2020 ha sido de 3. Véase informe 00.3.8
	ACT.3.8.2. Asesoramiento en evaluación y seguimiento	IND01-ACT.3.8.2. N.º de consultas atendidas	9	5	0	0	55,56%	Realizado y entregado el documento "Informe sobre los incentivos al empleo 2020 a nivel nacional". Actualmente en curso realización del documento "Informe sobre los incentivos al empleo 2020 a nivel europeo". Ejecución: 50%.
		IND02-ACT.3.8.2. N.º de grupos de trabajo en los que se colabora	3	2	0	0	66,67%	Los grupos son (1) Grupo de trabajo para la realización del Informe de Seguimiento Anual del Plan de Acción 2019; (2) Grupo de Trabajo para las Jornadas de Sensibilización sobre el Perfilado de la Oferta y la Demanda en Andalucía en Jerez de la Frontera.
		IND03-ACT.3.8.2. N° de reuniones mantenidas en los grupos de trabajo	10	11	0	0	110%	3 Reuniones de organización y coordinación del Grupo de Trabajo para las Jornadas de Sensibilización sobre el Perfilado de la Oferta y la Demanda en Andalucía en Jerez de la Frontera. 8 Reuniones de trabajo para el Grupo de trabajo para la realización del Informe de Seguimiento Anual del Plan de Acción 2019
	ACT.3.8.3. Formación y dinamización en materia de seguimiento para la Evaluación	IND01-ACT.3.8.3. N° de acciones formativas iniciadas en materia de seguimiento para la Evaluación de políticas activas de empleo	2	0	0	0	0%	El impacto de la pandemia y el periodo del estado de alarma han requerido una estructuración de la actividad de la Unidad de evaluación para este año 2020, lo que ha imposibilitado el desarrollo de esta actividad.
		IND02-ACT.3.8.3. Porcentaje del personal del SAE que ha participado las acciones formativas sobre seguimiento para la Evaluación	30%	0%	0%	0%	0%	
		IND03-ACT.3.8.3. N° de contenidos de evaluación subidos a Red Profesional del SAE	12	0	0	0	0%	
		IND04-ACT.3.8.3. Celebración de una jornada de difusión en materia de seguimiento y evaluación de políticas activas de empleo	1	0	0	0	0%	
	ACT.3.8.4. Protocolo de evaluabilidad de los planes transversales del SAE	IND01-ACT.3.8.4. Número de protocolos de evaluabilidad solicitados en el año 2020	2	0	0	0	0%	Actuación sujeta a las peticiones de realización de protocolos de evaluabilidad que soliciten las Jefaturas de Servicio del SAE a la Unidad de Evaluación. Actualmente, sin peticiones.
		IND02-ACT.3.8.4. Número de protocolos de evaluabilidad realizados en el año 2020	2	0	0	0	0%	
		IND03-ACT.3.8.4. Ratio de protocolos de evaluabilidad realizados sobre los solicitados en el año 2020	1	0	0	0	0%	
	ACT.3.8.5. Participación en foros de evaluación e innovación de políticas públicas	IND01-ACT.3.8.5. N° de reuniones de trabajo del GPE en las que se participa	4	3	0	0	75%	Reunión del cuarto trimestre de 2020 celebrada de forma virtual el 16/12/2020 Observaciones: Suspendeda la reunión del primer trimestre.
		IND02-ACT.3.8.5. Jornadas de sensibilización en materia de evaluación de políticas públicas en las que se participa	1	1	0	0	100%	La fecha de celebración de las IV Jornadas de evaluación de políticas públicas del IAAP. La situación y futuro de la EPP. Innovación en tiempos de crisis, fue el día 3 de diciembre en formato combinado (presencial y virtual). A través del GPE se ha colaborado en la realización y organización de la Jornada.
		IND03-ACT.3.8.5. Personas trabajadoras del SAE que participan en el GPE	4	4	0	0	100%	
		IND04-ACT.3.8.5. Jornadas de difusión sobre innovación en la administración pública	1	1	0	0	100%	Jornada Innovanda, 22 enero de 2020
		IND05-ACT.3.8.5. N° de acciones de capacitación en las que se participa	1	2	0	0	200%	Se ha realizado una sesión formativa presencial y una sesión online. Las fechas son: 20 de febrero y 22 de abril.
		IND06-ACT.3.8.5. Personas trabajadoras del SAE que participan en Innovanda	1	1	0	0	100%	La participación se realiza en el Subgrupo de Innovanda denominado "Talento: identificación, atracción, desarrollo, reconocimiento y fomento del talento de las personas para la innovación".
	ACT.3.8.6. Diseño de estructura de trabajo en materia de evaluación.	IND01-ACT.3.8.6. Creación del comité de seguimiento y evaluación.	1	0	0	0	0%	El impacto de la pandemia y el periodo del estado de alarma han requerido una estructuración de la actividad de la Unidad de evaluación para este año 2020, lo que ha imposibilitado el desarrollo de esta actividad.

## Acciones de mejora O.E.3

Para avanzar positivamente en los resultados anuales de ejecución del SAE y mejorar nuestros servicios y programas, es importante analizar qué mejoras pueden incorporarse en el corto o medio plazo en el conjunto de actuaciones transversales del SAE. A continuación, se detallan las propuestas de mejora que las distintas unidades, equipos y Servicios han reflejado en el Gestor de Proyectos SAE.

Para seguir [modernizando la infraestructura y el equipamiento de la red de oficinas de empleo](#) según las previsiones anuales, se propone como mejoras a acometer el agilizar los procesos de contratación administrativa del SAE, así como también mejorar la interrelación entre el SAE y la Dirección General de Patrimonio para agilizar los procedimientos de cesión y arrendamiento.

En cuanto a la [dinamización de la Red Profesional como herramienta colaborativa de comunicación dentro de la organización](#), las estadísticas de Red Profesional no dependen del SAE y por tanto se debe ajustar los objetivos y resultados de esta actuación a tareas que el SAE puede desempeñar con sus propios medios. Lo mismo ocurre con la [mejora de las utilidades de Red Profesional](#). Esta actividad y su indicador de ejecución pretenden medir el grado de mejora de la herramienta a partir de las incidencias que se señalan. El inconveniente es que resulta ser un indicador que no depende de los recursos propios del SAE sino de recursos externos. Aunque gracias a la estrecha colaboración con Red Profesional se han alcanzado importantes mejoras en el funcionamiento de la herramienta, se propone como mejora definir objetivos e indicadores cuya respuesta dependa de los recursos y actividad propia del SAE.

Tampoco depende propiamente de la actividad del SAE el [Grado de adaptación a la web al nuevo portal de la Junta de Andalucía](#).

Una de las mejoras que se plantean para la [elaboración e implantación de un protocolo de atención a la ciudadanía](#), es culminar el proceso mediante un documento que aclare el proceso de atención vía online y posteriormente potenciar un proceso para la atención vía offline.

Con respecto a las [campañas de publicidad institucional](#), se propone mejorar la planificación de los hitos más importantes del SAE para organizar estas campañas a lo largo de todo el año.

Se detecta que el SAE debe seguir mejorando la sensibilización de sus recursos humanos en referencia a la [Ley de Transparencia y sus obligaciones](#).

En cuanto a la tramitación de [Sugerencias y Reclamaciones en el SAE](#), hay que desarrollar una herramienta informática que permita tramitar de manera más eficiente la reclamación o sugerencia planteada, así como

reaccionar con más rapidez a la mejora que se pueda efectuar tras lo expuesto por la ciudadanía.

Para garantizar una óptima **Introducción de la inteligencia artificial como base de nuevos servicios ofrecidos a las personas y empresas**, desde el Servicio responsable se propone como mejora analizar y gestionar adecuadamente los recursos humanos internos necesarios para la gestión de este macroproyecto. También se propone mejorar en la gestión de conocimientos y gestión de la documentación como **pilares en los que se sustente la prestación de los servicios y la adaptabilidad a los cambios**.

Para garantizar la realización de **acciones formativas**, y dadas las medidas de distanciamiento social, se propone reforzar la *formación no presencial* como alternativa segura.

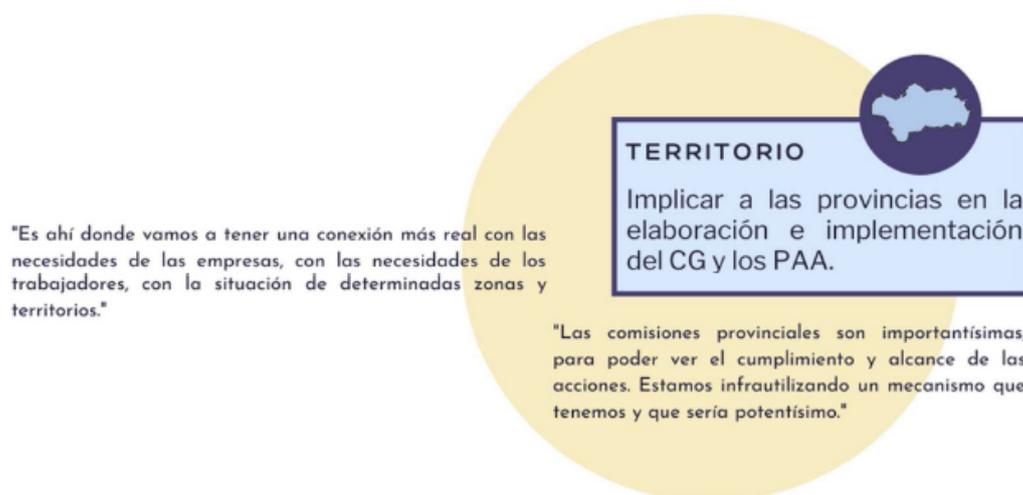
Como mejora a acometer para avanzar en la **promoción de la igualdad**, se propone la reforzar las actuaciones encaminadas a la elaboración de un Plan de Igualdad propio del SAE.

Con respecto a **implantar la cultura evaluadora**, se propone redefinir, en el próximo Contrato de Gestión del SAE, los indicadores utilizados para el seguimiento y evaluación de la actividad de la Unidad de Evaluación. La información que se refleja en el indicador de objetivo operativo actual es muy limitado de modo que no se visibilizan otras acciones de asesoramiento y/o colaboraciones que se vienen realizando y que aportan mucho valor a la cultura de la evaluación en el SAE, así como a la propia Unidad.

## 4. AVANCES EN LAS GRANDES LÍNEAS DE ACCIÓN DEL SAE: HERRAMIENTAS Y PROCESOS

### Perspectiva territorial en las herramientas de planificación

Una de las conclusiones extraídas de la Evaluación final del Contrato de Gestión del SAE 2017-2019 es la necesidad de incorporar la visión de las provincias en el diseño y ejecución de los Contratos de Gestión y los Planes Anuales de Acción.



FUENTE: Evaluación del Contrato de Gestión SAE 2017-2019

Partiendo de esta conclusión, el SAE empieza en 2020 a asentar las bases para incorporar esta perspectiva territorial. Para ello, organiza unas mesas de trabajo a nivel directivo y técnico, en las que participan de un lado, Directores Provinciales del SAE, y de otro, Secretarios Provinciales.

Se parte de una batería de preguntas clave y cuestiones para la reflexión conjuntas de manera que se pueda dar respuesta a qué prioridades y estrategias son relevantes para las provincias; y a cómo incorporar estas prioridades y estrategias relevantes en la planificación anual en las provincias.

Estas mesas permiten, además, recordar mecanismos ya existentes en el SAE y que deben ser útiles para incorporar la visión del territorio en la planificación territorial, como son las comisiones provinciales. Las principales metas que se persiguen con estas reuniones de trabajo son:

1. Dar a conocer los macroproyectos que actualmente está desarrollando el SAE, especialmente el Modelo de Gestión Integral que inicia su desarrollo.

2. Reflexionar sobre los mecanismos y espacios para incorporar la perspectiva territorial en la planificación global del SAE.
3. Establecer las bases para incorporar la perspectiva territorial en las herramientas de planificación actualmente vigentes en el SAE - Contrato de Gestión y Planes Anuales de Acción.
4. Conocer particularidades o especificidades en cada provincia que deban tenerse en cuenta a la hora de planificar programas y políticas de empleo

Algunas de las preguntas que acompañan las reflexiones de estas mesas tienen que ver con los mecanismos de planificación y seguimiento, así como también con las propias particularidades de cada territorio que deban tenerse en cuenta en la planificación anual del SAE.

## CUESTIONES PARA LA REFLEXIÓN



La reunión con Directores/as provinciales tiene lugar el 25 de noviembre, con la participación del Viceconsejero, el Director Gerente del SAE, el Coordinador de Régimen Jurídico y Patrimonial, la Directora General de Política Activa de Empleo, la Directora General de Orientación e Intermediación Laboral.

Con respecto a la mesa de trabajo con los Secretarios/as Provinciales, ésta tiene lugar el 30 de noviembre, con la participación del Director Gerente del SAE, el Coordinador de Régimen Jurídico y Patrimonial, la Directora General de Política Activa de Empleo, la Directora General de Orientación e Intermediación Laboral, la Coordinadora Económico-Presupuestaria y todas las Secretarías Provinciales.

El principal acuerdo tras ambas reuniones es la necesidad de revitalizar las Comisiones Territoriales para incorporar la visión del territorio en las herramientas de planificación del SAE, esto es, en el Contrato de

Gestión y sus Planes Anuales. Asimismo, se valora muy positivamente la presentación del nuevo Modelo de Gestión Integral del SAE.

Cabe recordar que las Comisiones Provinciales, tal y como se recogen y definen en el Decreto 96/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos del SAE, tienen encomendadas las siguientes funciones:

- a) El seguimiento y la evaluación de las actividades realizadas por la Agencia en las provincias correspondientes.
- b) Proponer al Consejo de Administración de la Agencia SAE aquellas medidas que consideren oportunas para la mejora de las actuaciones de ésta en su ámbito.
- c) Todas aquellas que dentro de las competencias del Pleno del Consejo de Administración, relativas al ámbito de la correspondiente Comisión Provincial, les fuesen delegadas por aquél.

## **Nuevo Modelo de Gestión Integral del SAE**

La Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo publicó en 2019 el Plan Director de Ordenación de las Políticas de Empleo y Relaciones Laborales en Andalucía, que constituye el instrumento estratégico “para incrementar los niveles de empleabilidad, mejorar la productividad y potenciar la estabilidad y la calidad en el empleo en Andalucía.”

El Plan constituye por tanto el marco estratégico de actuación de la Consejería y está formado por tres líneas maestras de actuación:

Línea Maestra 1: Servicio Público de Empleo al servicio de las personas y las empresas.

Línea Maestra 2: Políticas Activas de Empleo orientadas a incrementar la empleabilidad de las personas desempleadas y ocupadas, y la productividad de las empresas.

Línea Maestra 3: Mejora del marco de relaciones laborales y salud de las personas trabajadoras apoyando la negociación colectiva con especial cuidado en la

Este Plan Director de Ordenación de las Políticas de Empleo y Relaciones Laborales en Andalucía identificó la necesidad de cambiar el modelo de gestión del SAE a partir de la adopción de una visión integral y analítica del proceso de encuadramiento, orientación e intermediación.

Para dar respuesta a esta necesidad, el 21 de febrero de 2020, tras los trámites previos y los correspondientes pliegos de prescripciones técnicas, se dicta Resolución de apertura del procedimiento de licitación del “Contrato del servicio de asistencia técnica para la definición y acompañamiento a la implantación del nuevo Modelo de Gestión Integral del SAE”.

El contrato finalmente otorgado a la empresa Ernst & Young se ejecutará entre los meses de noviembre de 2020 y noviembre de 2022, prorrogable por un año con la finalidad de diseñar e implantar este nuevo

modelo de gestión.

La implementación exitosa del Modelo de Gestión Integral y la mejora de las políticas activas de empleo (objeto del proyecto) requiere no solo una gestión a nivel de las actuaciones específicas del mismo, sino además el establecimiento de un modelo de dirección y mecanismo de control que asegure el cumplimiento de todas las fases, hitos y líneas de acción definidas. En este mecanismo, el enfoque territorial tiene representación en todos los niveles de participación y seguimiento del macroproyecto.

## **Sistema de Gestión de Calidad de las Escuelas de Formación SAE**

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de las Escuelas de Formación, en 2020 se ha llevado a cabo el asesoramiento en el proceso de implantación y certificación del SGC al objeto de obtener la certificación única en marzo de 2021, tal y como ha establecido el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Para ello, se han mantenido reuniones bilaterales con la totalidad de las Escuelas para conocer de forma directa la situación de cada Escuela, resolver dudas y cuestiones generales, así como establecer directrices para la homogeneización de la documentación que va a formar parte del sistema. Además, se ha avanzado en el Plan de Trabajo para el diseño, implantación y certificación del SGC, quedando ya finalizada la segunda etapa: Diagnóstico y Planificación y Diseño del SGC (adaptación y transferencia del sistema de las Escuelas de Joyería y Madera a las demás Escuelas de Formación). Se cierra el año 2020 en pleno desarrollo de la tercera etapa: Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante la primera etapa se ha realizado un diagnóstico para conocer el grado de cumplimiento que tiene cada Escuela con los requisitos de las normas internacionales de Calidad 9001:2015, Medioambiente 14001:2015 y Seguridad y Salud en el Trabajo 18001/45001: 2018. Para ello, se ha elaborado un formulario, que una vez cumplimentado por las respectivas Escuelas, ha permitido conocer el escenario de cada una y poder abordar la planificación para el establecimiento de un modelo común.

Durante la segunda etapa se han configurado los elementos clave del sistema y se ha establecido el soporte documental de los mismos. La adaptación del soporte documental se ha llevado a cabo con la colaboración de las Escuelas de Joyería (Córdoba) al objeto de poder dar traslado de las mejoras incorporadas al sistema. Las actuaciones concretas en esta etapa han sido las siguientes:

- Homogeneización de la documentación del Sistema de Gestión
- Realización de reuniones bilaterales entre Escuelas específicas y el equipo de Calidad
- Formación específica sobre Bizagi
- Política del SGI
- Inicio del proceso de acreditación del Aula virtual
- Identificación y descripción de los procesos de gestión del Aula Virtual

La tercera etapa de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, incluye el desarrollo de metodologías y registros asociados a los procesos y áreas funcionales del alcance definido para la correspondiente certificación en cada una de las Escuelas. Para ello, desde el Dirección Gerencia, se han llevado las siguientes actuaciones:

Distribución de formatos (registros)

Panel de indicadores o cuadro de mando

Espacio común en Red Profesional

Guía de Apoyo al Soporte Documental

Formación especializada: Norma ISO 9001 e Implantación del Sistema

Taller en formato webinar sobre implantación del sistema de gestión (procesos clave, de soporte y estratégicos) a cargo de la responsable del SGI de la Escuela de Joyería de Córdoba.

Diseño acción formativa de sensibilización dirigida a todo el personal de las Escuelas

En relación a las acciones de sensibilización y formación desarrolladas en 2020, 12 profesionales de las Secretarías Provinciales y Escuelas de Formación han participado en la sesión de presentación de dicho Plan, y 32 profesionales de las Escuelas de Formación y Centros de Referencia Nacional han participado en la formación "Diseño e Implantación del Sistema de Gestión Integrado".

La acción "Diseño e Implantación del Sistema de Gestión Integrado" ubicada en el Aula Virtual del SAE e impartida a través de Webinars, se ha desarrollado a través de tres formaciones:



1. Taller "Construcción de flujogramas de procesos con Bizagi Modeler"

2. Monográfico "Conceptos básicos de la Norma ISO 9001"

3. Taller "Implantación del Sistema de Gestión en las Escuelas de Formación"

Asimismo, durante el cuarto trimestre, se ha diseñado la acción de sensibilización "Aproximación al Sistema de Gestión Integrado de las Escuelas de Formación" la cual se ubica en el Aula Virtual del SAE, de la que se beneficiarán alrededor de 150 profesionales de las escuelas, en el primer trimestre de 2021.

Otra de las actuaciones ha consistido en habilitar un espacio común de trabajo en el grupo Emplea de Red Profesional dirigido a las Escuelas de Formación. A este espacio tienen acceso las personas de referencia en materia de calidad para cada una de las Escuelas de Formación que han sido asignadas para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad o Sistema de Gestión Integrado en sus centros.

### Bloque 3

Un proceso no se inventa, se identifica y designa.

**Los procesos existen en sí mismos.** NO nos los inventamos, simplemente los identificamos, determinamos sus interacciones, los criterios y métodos para asegurar su eficacia, los recursos y medios necesarios para apoyarlos, sus sistemas de seguimiento y medición y, en definitiva, las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.



Todos nuestros procesos los tenemos representados e interrelacionados en el [Mapa de procesos de las Escuelas](#)

» Info actualización del Mapa de procesos

Este espacio común tiene como objetivo fundamental facilitar la colaboración y el debate entre los miembros participantes para así, garantizar una correcta implantación del sistema de una forma consensuada y homogénea. El grupo está conformado por distintos apartados, en los que se han realizado las siguientes acciones de difusión:

- Publicación del Plan de Trabajo para la implantación del SGI.
- Publicación del soporte documental del SGI de las Escuelas.
- Publicación de la nueva Política del SGI en el SAE.

## 5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Para todo el ejercicio 2020, el SAE ha contado con un presupuesto global de 642.188.912 euros. Este presupuesto se ha destinado al desarrollo de las competencias internas de la Agencia, así como a la gestión de los servicios dirigidos a las personas usuarias, las empresas y las entidades colaboradoras, con el objetivo de promover el empleo estable y de calidad, las políticas activas locales de empleo, el empleo de colectivos con dificultades de inserción y la conciliación laboral y personal.

A cierre del año, la ejecución contable del SAE ha alcanzado (fase D) el 86,10% en el caso de las fuentes de financiación Autofinanciada, el 59,61% para los Fondos Europeos y el 74,33% en Transferencias finalistas.

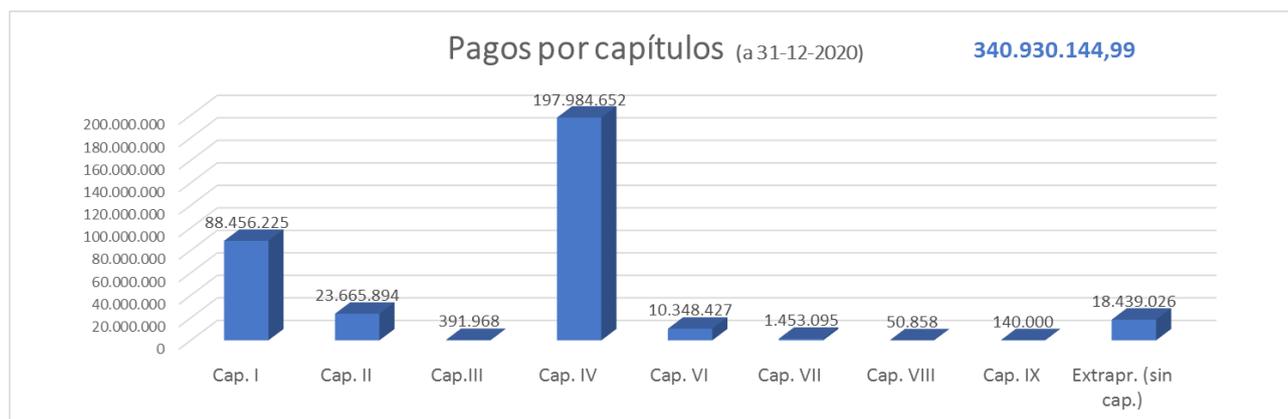
Y con respecto a la ejecución por capítulos, según los datos que obran en el sistema GIRO, los compromisos del SAE (fase D) han supuesto el 74,33%, a lo que hay que sumar las obligaciones (fase O) que alcanzan el 60,98%.

Tabla 9. Ejecución contable SAE

EJECUCIÓN SAE POR FUENTE DE FINANCIACIÓN Y CAPÍTULOS	Crédito Inicial	Crédito definitivo	Total Autorizado	% A/C. Def.	Total Disposiciones	% D/C. Def.	Total Obligaciones	% O/C. Def.	Crédito disponible Aux	Bloqueo Disponible	Retención Crédito
<b>AUTOFINANCIADA</b>											
Capítulo 1	138.143.493,00	138.600.433,02	128.154.888,00	92,46 %	128.154.888,00	92,46 %	128.154.888,00	92,46 %	5.990.545,02	0,00	4.455.000,00
Capítulo 2	24.270.694,00	25.002.905,08	24.612.329,28	98,44 %	24.909.103,11	99,62 %	19.876.655,51	79,50 %	352.899,44	9.954,86	27.721,50
Capítulo 3	500.000,00	467.642,60	475.017,65	101,58 %	475.017,65	101,58 %	475.009,64	101,58 %	-7.687,04	0,00	311,99
Capítulo 4	91.242.300,00	60.242.300,00	42.167.597,27	70,00 %	41.411.206,46	68,74 %	26.743.429,11	44,39 %	12.492.182,29	0,00	5.582.520,44
Capítulo 6	6.000.000,00	6.000.000,00	4.616.762,75	76,95 %	4.578.285,87	76,30 %	3.272.287,08	54,54 %	1.383.237,25	0,00	0,00
Capítulo 7	8.892.700,00	6.759.052,86	4.568.936,24	67,60 %	4.568.936,24	67,60 %	244.433,20	3,62 %	1.398.537,06	0,00	791.579,56
Capítulo 8	0,00	50.858,17	50.858,17	100,00 %	50.858,17	100,00 %	50.858,17	100,00 %	0,00	0,00	0,00
Capítulo 9	140.000,00	140.000,00	140.000,00	100,00 %	140.000,00	100,00 %	140.000,00	100,00 %	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL AUTOFINANCIADA</b>	<b>269.189.187,00</b>	<b>237.263.191,73</b>	<b>204.786.389,36</b>	<b>86,31 %</b>	<b>204.288.295,50</b>	<b>86,10 %</b>	<b>178.957.560,71</b>	<b>75,43 %</b>	<b>21.609.714,02</b>	<b>9.954,86</b>	<b>10.857.133,49</b>
<b>FONDOS EUROPEOS</b>											
<b>Eures Transfronterizo (SERV. 13)</b>											
Capítulo 2	85.423,00	85.423,00	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	85.423,00	0,00	0,00
Capítulo 6	30.000,00	30.000,00	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	30.000,00	0,00	0,00
<b>Subtotal Serv. 13</b>	<b>115.423,00</b>	<b>115.423,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00 %</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00 %</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00 %</b>	<b>115.423,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Fondo Social Europeo (SERV. 16)</b>											
Capítulo 2	30.750.000,00	27.699.577,12	15.125,00	0,05 %	15.125,00	0,05 %	15.125,00	0,05 %	27.684.452,12	0,00	0,00
Capítulo 4	173.626.131,00	177.596.113,54	124.439.740,35	70,07 %	123.485.221,02	69,53 %	119.394.624,34	67,23 %	53.156.373,19	0,00	0,00
Capítulo 6	3.191.000,00	7.620.311,57	4.192.473,57	55,02 %	3.497.379,56	45,90 %	3.273.187,55	42,95 %	3.427.838,00	0,00	0,00
<b>Subtotal Fondo Social Europeo</b>	<b>207.567.131,00</b>	<b>212.916.002,23</b>	<b>128.647.338,92</b>	<b>60,42 %</b>	<b>126.997.725,58</b>	<b>59,65 %</b>	<b>122.682.936,89</b>	<b>57,62 %</b>	<b>84.268.663,31</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL FONDOS EUROPEOS</b>	<b>207.682.554,00</b>	<b>213.031.425,23</b>	<b>128.647.338,92</b>	<b>60,39 %</b>	<b>126.997.725,58</b>	<b>59,61 %</b>	<b>122.682.936,89</b>	<b>57,59 %</b>	<b>84.384.086,31</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TRANSFERENCIAS FINALISTAS</b>											
Capítulo 1	0,00	5.512.160,00	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	5.512.160,00	0,00	0,00
Capítulo 2	8.111.875,00	5.848.483,18	4.191.069,72	71,66 %	4.159.143,70	71,11 %	3.848.125,88	65,80 %	1.622.988,96	34.424,50	0,00
Capítulo 4	140.433.493,00	146.150.282,55	141.126.215,38	96,56 %	117.078.966,89	80,11 %	70.834.413,48	48,47 %	5.024.067,17	0,00	0,00
Capítulo 6	10.596.803,00	10.796.226,70	6.912.686,74	64,03 %	6.444.222,68	59,69 %	5.038.733,73	46,67 %	3.883.539,96	0,00	0,00
Capítulo 7	6.175.000,00	7.328.725,86	6.788.130,40	92,62 %	6.279.615,20	85,68 %	358.662,29	4,89 %	540.595,46	0,00	0,00
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS FINALISTAS</b>	<b>165.317.171,00</b>	<b>175.635.878,29</b>	<b>159.018.102,24</b>	<b>90,54 %</b>	<b>133.961.948,47</b>	<b>76,27 %</b>	<b>80.079.935,38</b>	<b>45,59 %</b>	<b>16.583.351,55</b>	<b>34.424,50</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>642.188.912,00</b>	<b>625.930.495,25</b>	<b>492.451.830,52</b>	<b>78,68 %</b>	<b>465.247.969,55</b>	<b>74,33 %</b>	<b>381.720.432,98</b>	<b>60,98 %</b>	<b>122.577.151,88</b>	<b>44.379,36</b>	<b>10.857.133,49</b>

EJECUCIÓN SAE POR CAPÍTULOS	Crédito Inicial	Crédito definitivo	Total Autorizaciones	% A/C. Def.	Total Disposiciones	% D/C. Def.	Total Obligaciones	% O/C. Def.	Crédito disponible Aux	Bloqueo Disponible	Retención Crédito
1 GASTOS DE PERSONAL	138.143.493,00	144.112.593,02	128.154.888,00	88,93 %	128.154.888,00	88,93 %	128.154.888,00	88,93 %	11.502.705,02	0,00	4.455.000,00
2 GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	63.217.992,00	58.636.388,38	28.818.524,00	49,15 %	29.083.371,81	49,60 %	23.739.906,39	40,49 %	29.745.763,52	44.379,36	27.721,50
3 GASTOS FINANCIEROS	500.000,00	467.642,60	475.017,65	101,58 %	475.017,65	101,58 %	475.009,64	101,58 %	-7.687,04	0,00	311,99
4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	405.301.924,00	383.988.696,09	307.733.553,00	80,14 %	281.975.394,37	73,43 %	216.972.466,93	56,50 %	70.672.622,65	0,00	5.582.520,44
6 INVERSIONES REALES	19.817.803,00	24.446.538,27	15.721.923,06	64,31 %	14.519.888,11	59,39 %	11.584.208,36	47,39 %	8.724.615,21	0,00	0,00
7 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	15.067.700,00	14.087.778,72	11.357.066,64	80,62 %	10.848.551,44	77,01 %	603.095,49	4,28 %	1.939.132,52	0,00	791.579,56
8 ACTIVOS FINANCIEROS	0,00	50.858,17	50.858,17	100,00 %	50.858,17	100,00 %	50.858,17	100,00 %	0,00	0,00	0,00
9 PASIVOS FINANCIEROS	140.000,00	140.000,00	140.000,00	100,00 %	140.000,00	100,00 %	140.000,00	100,00 %	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>642.188.912,00</b>	<b>625.930.495,25</b>	<b>492.451.830,52</b>	<b>78,68 %</b>	<b>465.247.969,55</b>	<b>74,33 %</b>	<b>381.720.432,98</b>	<b>60,98 %</b>	<b>122.577.151,88</b>	<b>44.379,36</b>	<b>10.857.133,49</b>

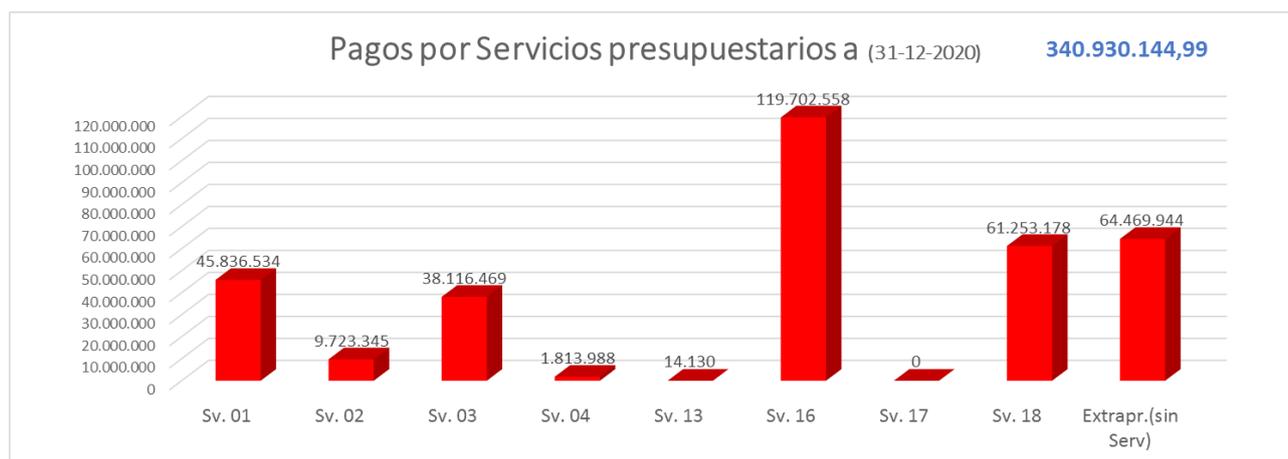
El desglose de los pagos realizados a 31 de diciembre de 2020 según capítulos<sup>8</sup> es el siguiente:



Fuente: Servicio de Tesorería. SAE

El capítulo I de *gastos de personal* y IV de *transferencias corrientes* concentran la mayor parte de los créditos del SAE: el 58,07% y el 25,9% de la totalidad de los pagos, respectivamente.

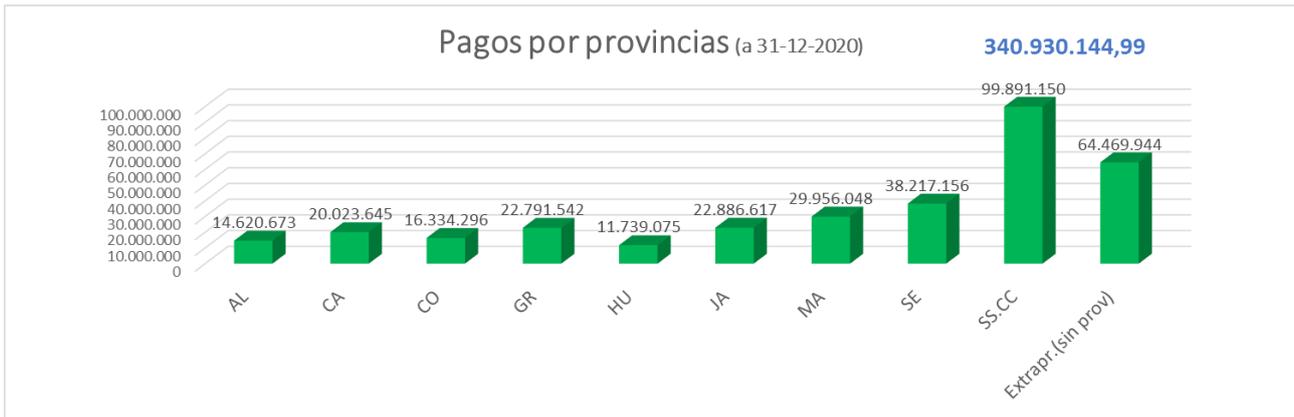
El siguiente gráfico muestra el desglose de los pagos en función del Servicio presupuestario de procedencia: del Servicio 01 a 04 Autofinanciado con fondos propios de la Junta de Andalucía; Servicio 13 a 17, Fondos Europeos; Servicio 18, Transferencias Estatales. Como puede observarse, los pagos con Fondo Social Europeo han supuesto el 35% del total, principalmente por la ejecución del Programa AIRE y del programa Bono Empleo Joven.



Fuente: Servicio de Tesorería. SAE

A fecha de 31 de diciembre 2020, quedan pendientes de asignar 64.469.944 euros (Extra-presupuestario, sin Servicio asignado). Si se tiene en cuenta la distribución territorial, son los Servicios Centrales seguidos de la provincia de Sevilla los que concentran el mayor volumen de pagos ejecutados a cierre de año.

<sup>8</sup> Relación de gastos: I Gastos de personal, I Gastos corrientes en bienes y servicios, III Gastos financieros, IV Transferencias corrientes, VI Inversiones reales, VII Transferencias de capital, IX Pasivos financieros



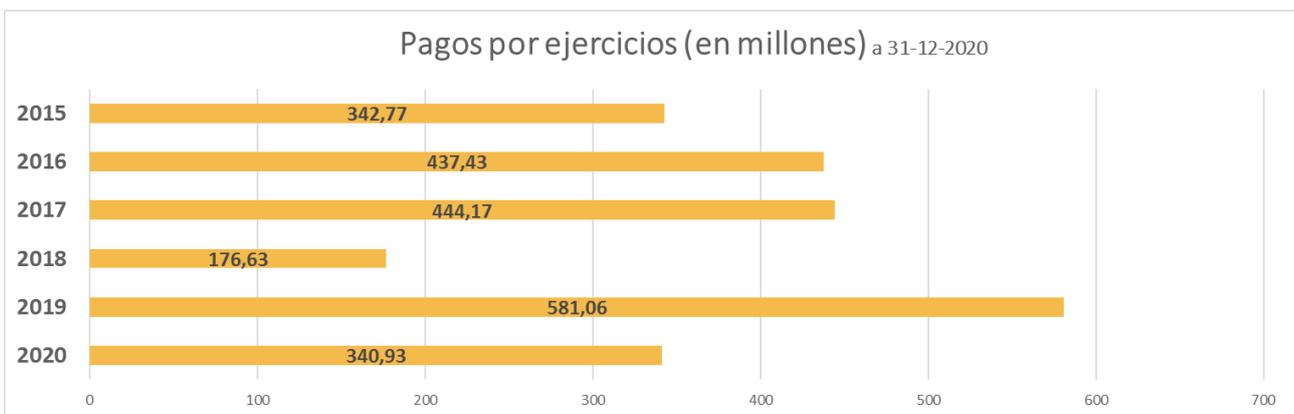
Fuente: Servicio de Tesorería. SAE

Sin duda, la crisis sanitaria y el estado de alarma han condicionado los pagos materializados mensualmente. Comparativamente con respecto a 2019, se observa una importante minoración de los importes desde que se decretara el estado de alarma en el mes de marzo, si bien, en el mes de septiembre se observa la reactivación de la ejecución de los pagos hasta el cierre del ejercicio anual.



Fuente: Servicio de Tesorería. SAE

Si se traza la evolución de los pagos en los ejercicios anuales desde 2015, se observa que 2019 supuso el año donde mayor volumen de pagos se ejecutaron de toda la serie temporal.



Fuente: Servicio de Tesorería. SAE

## 6. CONCLUSIONES: QUÉ HEMOS APRENDIDO ESTE AÑO 2020

### ...En materia de planificación y seguimiento

Es necesario REFORZAR LA SENSIBILIZACIÓN con respecto al Plan de Acción Anual como referente interno de la planificación anual del SAE.

Los Planes Anuales de Acción son herramientas pensadas para diseñar anticipadamente las actividades que se quieren llevar a cabo en el SAE para dar respuesta a las líneas estratégicas, objetivos estratégicos y objetivos operativos aprobados en el Contrato de Gestión .

El Plan de Acción Anual es además un documento vivo que está sujeto a modificaciones, retrasos o cancelaciones de las actuaciones, siempre de un modo justificado, cuando se estime oportuno o necesario por parte de los centros directivos responsables. La estructura del SAE debe asumir esta flexibilidad de modo que ajuste su planificación trimestral, sobre la base de un argumentario adecuado. El reflejo de estos ajustes en el plan a través del Gestor de Proyectos debe permitir un seguimiento más adecuado de los resultados trimestrales y anuales, conociendo las razones que motivan estos cambios.

Por lo tanto, el Plan Anual de Acción debiera ser y entenderse como la guía de trabajo flexible que organiza la actividad anual, independientemente de que puedan producirse cambios o ajustes. Lograr esto implica reforzar las acciones de sensibilización y formación interna del SAE relativas a las herramientas de planificación y seguimiento.

Para lograr esto, hay que crear los espacios adecuados para que toda la organización participe en la definición del Contrato de Gestión y sus respectivos planes anuales. Es sintomático que Servicios y Unidades desconozcan el origen, en muchos casos, de los compromisos que deben alcanzar para sus Objetivos Operativos de forma anual, los cuales emanan del Contrato de Gestión. O que desconozcan los hitos comprometidos para los Objetivos Estratégicos. Solamente coordinando, involucrando, sensibilizando y participando se puede mejorar esta interiorización de los mecanismos de planificación del SAE.

Debe mejorar el criterio por el cual se definen PERIODOS de EJECUCIÓN para todas las actuaciones y objetivos operativos

Para asegurar un adecuado seguimiento es necesario definir en los sucesivos planes anuales los valores/hitos o compromisos a alcanzar trimestral o, como mínimo, semestralmente. En definitiva, planificar con antelación los valores de ejecución para cada trimestre (o semestre) de modo que sea posible valorar la realización de los mismos en el periodo de referencia establecido.

Valorar la ejecución y realización de los indicadores de actuaciones implica conocer el periodo de ejecución correspondiente a cada una de ellas. Actualmente, el Gestor de Proyectos SAE no incluye este campo a nivel trimestral. La mejora que se ha incluido con respecto al seguimiento anual de 2019 es la obligatoriedad en GPSAE de indicar el calendario ejecución cada una de las actuaciones del Plan anual (fecha de inicio y fecha de finalización). No obstante, hay que hacer un uso adecuado de este campo para que responda a una planificación y calendario de ejecución óptimo.

Se han dado los primeros pasos para incorporar la perspectiva TERRITORIAL en las herramientas de planificación de la actividad del SAE.

Una de las observaciones que se extraen del seguimiento trimestral es la escasa visión del territorio en la planificación de la actividad y en la visualización de los resultados. A excepción de los datos aportados por el Servicio de Tesorería, la herramienta habilitada para reportar datos de seguimiento del Plan 2020 (GP-SAE) no contempla el desglose por provincias.

La perspectiva del territorio en el SAE no debe, no obstante, ceñirse a incorporar el campo “provincias” como variable de desagregación en la herramienta de seguimiento GPSAE, sino que debe entenderse desde la planificación de la actividad anual que las provincias van a llevar cabo en función de sus necesidades y prioridades.

Para ello, en 2020 se han dado los primeros pasos para retomar estos espacios de planificación conjunta como se detalla en el apartado de avances de las grandes líneas de acción del SAE. Sumado a esto, hay que reconocer como mejora sustancial el hecho de que el nuevo Modelo de Gestión Integral del SAE que empieza a impulsarse incluye *de facto* esta coordinación con las provincias a lo largo de toda su implantación.

Es necesario mejorar la definición de INDICADORES DE EJECUCIÓN, con la participación de los Servicios para que respondan a la realidad y necesidades de su actividad

Los indicadores del Plan Anual 2020 responden al Contrato de Gestión 2020-2021. Parte de estos indicadores no se ajustan a la realidad del seguimiento de la actividad de los servicios y programas. La lectura positiva es que el hecho de realizar un seguimiento trimestral de la actividad del SAE expone la necesidad de cambiar y adaptar indicadores que no funcionan porque no se ajustan a los programas. Esto sin duda, refleja el aprendizaje conjunto de la organización a la hora de conocer y entender la planificación y el seguimiento a partir de indicadores coherentes con la propia naturaleza de los programas y medidas del SAE.

No obstante, es necesario mejorar la definición de indicadores y hacerlo conjuntamente con los Servicios y Unidades para garantizar un seguimiento ajustado a la naturaleza de los programas. Por ejemplo, los indicadores definidos a partir de “variaciones entre año x y año x-1” son coherentes si el programa y presupuesto es estable y continuado en el tiempo. En caso contrario, el cálculo de variaciones entre años

como indicador, deja de tener valor como seguimiento. O, por ejemplo, definir indicadores cuya realización dependa de la actividad y recursos propios del SAE.

### **...En materia de ejecución de la actividad**

La crisis sanitaria generada por la COVID19 ha modificado PRIORIDADES en la actividad habitual del SAE afectando a la ejecución de la misma.

Los servicios del SAE han realizado un importante esfuerzo para adaptar su actividad a la nueva realidad marcada por la crisis sanitaria. Algunas de las medidas adoptadas han sido valoradas positivamente, integrándose en la actividad habitual del SAE más allá de esta crisis. Se han diseñado y ejecutado nuevas medidas no previstas algunas de las cuales van a permanecer también más allá de la propia crisis sanitaria, sobretodo medidas de seguridad y salud laboral, la implantación del teletrabajo y la capacidad de desarrollar mecanismos de flexibilización normativa.

Esta adaptación muestra la capacidad de flexibilizar y tomar decisiones importantes en el SAE para seguir prestando servicios a la ciudadanía a pesar de las circunstancias.

No obstante, y a pesar de los esfuerzos, la pandemia ha afectado a los resultados de ejecución de los programas y servicios, tanto en lo relativo a convocatorias que se han paralizado o pospuesto a 2021, como servicios que han dejado de prestarse debido a las restricciones de movilidad y presencialidad.

### Los Servicios del SAE han tenido en cuenta las PROPUESTAS DE MEJORA que emanan del Informe final del Plan de Anual de Acción del SAE 2019

Los Servicios del SAE han tenido en cuenta las propuestas de mejora que emanan del Informe final del Plan de Anual de Acción del SAE 2019. Esto añade valor a los Planes anuales y su seguimiento y, además, mejora la actividad propia del SAE y los servicios que presta. Incorporar conclusiones y lecciones aprendidas de informes previos es además un reflejo de la mejora continua de la organización.

En el Informe final del Plan de Acción 2019 se incorporaron observaciones finales encaminadas a :

- Mejorar procesos y gestión de recursos para mejorar resultados.
- Mejorar estimaciones, desde la evaluación y seguimiento previo, que permita aplicar metodologías predictivas.
- Ajustar determinados programas y servicios a las personas/entidades destinatarias y sus necesidades. Ello implica impulsar la evaluación y mejorar procesos.
- Incorporar una mayor planificación y seguimiento de algunas actuaciones transversales, a través del desarrollo de planes específicos.
- Poner a disposición de las personas y entidades usuarias de servicios SAE los recursos que mejor respondan a sus necesidades

Estas observaciones se realizaron en un momento en el que la pandemia todavía era inexistente. Gran parte de estas acciones de mejora se han ido traduciendo en mejoras reales en 2020. Es el caso, por ejemplo, del inicio de un Nuevo Modelo de Gestión integral del SAE, que recoge prácticamente todas las mejoras que durante años se han ido observando en el SAE a nivel de procedimientos, evaluación, estructura, programas y servicios a la ciudadanía; o la preparación de una Herramienta de Perfilado Estadístico para la orientación e intermediación laboral. Otras mejoras siguen pendientes, como la planificación adecuada y pertinente de hitos temporales y compromisos de ejecución anuales de las actuaciones del SAE (mejorar cómo se realizan las estimaciones anuales, en definitiva).

### La forma de COMUNICACIÓN externa del SAE ha sabido adaptarse rápidamente para dar respuesta a las necesidades informativas de la ciudadanía

Para atender a la gran demanda de información de las personas usuarias como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por el COVID19, el SAE ha reforzado las actuaciones de comunicación externa. Para ello, se han incrementado de manera considerable las noticias publicadas en redes sociales, red profesional y web, aumentando el número de seguidores y publicaciones en todas las redes sociales del SAE, tanto Facebook, Instagram como Twitter. Sin duda, los nuevos canales de comunicación y prestación de ciertos servicios a la ciudadanía no presenciales probablemente se mantengan una vez superada la pandemia en tanto que responden positivamente a las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias, como el caso de la APP del SAE.

### **...En materia de organización y estructura interna**

### Las medidas relativas a SEGURIDAD Y SALUD LABORAL están resultando claves durante la crisis sanitaria, adaptando y reajustando sus objetivos y planificación

El Servicio Andaluz de Empleo ha actuado para garantizar la seguridad y salud de los empleados y empleadas de la agencia y para continuar prestando servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Orden de 15 de marzo de la Consejería de Presidencia y posterior de 16 de marzo, por la que se determinaban los servicios esenciales en el ámbito de la Junta de Andalucía. Esto ha modificado la planificación anual de este Servicio, reajustando la actividad a las nuevas necesidades en materia de seguridad y salud laboral de los empleados y empleadas del Servicio Andaluz de Empleo con motivo de la crisis sanitaria. Sin duda, este servicio ha sabido adaptarse de forma flexible y ágil a las nuevas circunstancias.

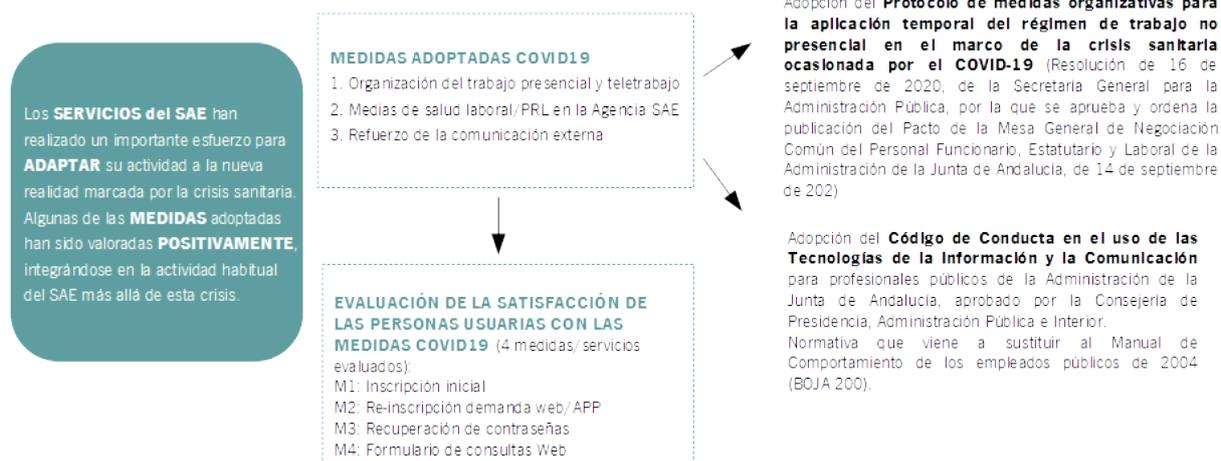
El SAE ha sabido adaptar sus recursos, organización y personal a la modalidad de **TELETRABAJO** para garantizar servicios y salud pública.

El año 2020 ha sido sin duda un antes y un después en la implantación de la modalidad de teletrabajo en la administración pública y, en este caso, el SAE. Esta modalidad garantiza la prestación adecuada y continuada de los servicios del SAE, permite la conciliación familiar a la vez que reducir riesgos de salud de las personas pertenecientes a grupos vulnerables.

Esta implantación se ha hecho en virtud del Pacto firmado el 14 de septiembre en relación con la reincorporación progresiva a la actividad presencial por el que se aprobó el Protocolo de medidas organizativas para la aplicación temporal del régimen de trabajo no presencial en el marco de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

A modo de cierre de este informe, es oportuno reflejar gráficamente de qué modo la pandemia ha obligado a flexibilizar y adoptar nuevas medidas y decisiones para garantizar no solo la seguridad y salud laboral de los recursos humanos del SAE, sino la óptima prestación de los servicios a la ciudadanía.

## ¿CÓMO ESTÁ INFLUYENDO LA PANDEMIA EN LA ACTIVIDAD PROPIA DEL SAE?



**ANEXO:  
OBJETIVOS OPERATIVOS  
ACTUACIONES 2020**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Promover programas que mejoren las posibilidades de acceso al empleo de las personas desempleadas y la promoción profesional de las personas ocupadas, favoreciendo la igualdad efectiva de oportunidades de mujeres y hombres para acceder al empleo**

O.0.1.1 Promover las políticas activas de empleo en el territorio

ACT.1.1.1. Iniciativas de cooperación local

ACT.1.1.2. Iniciativa de bono de empleo

ACT.1.1.3. Incentivos a Proyectos de Interés General y Social.

O.0.1.2 Favorecer el empleo de calidad y la inserción estable

ACT.1.2.1. Incentivos a la contratación indefinida

ACT.1.2.2. Incentivos a la ampliación de jornada de contratos indefinidos

O.0.1.3 Favorecer el empleo de colectivos con dificultades de inserción

ACT.1.3.1. Apoyo al empleo de personas con discapacidad, en empresas ordinarias y en Centros Especiales de Empleo

ACT.1.3.2. Apoyo al empleo de personas en situación de exclusión social

ACT.1.3.3. Incentivos a la creación de empleo indefinido de las personas que hayan realizado prácticas no laborales en Andalucía

ACT.1.3.4. Asesoramiento y tramitación de la Autorización de Excepcionalidad

O.0.1.4 Impulsar medidas para la conciliación laboral y personal

ACT.1.4.1. Incentivos a la conciliación laboral

O.0.1.5 Incrementar en las políticas activas de empleo el grado de participación de las mujeres

ACT.1.5.1. Incentivos a la contratación indefinida para mujeres, en especial en la industria

ACT.1.5.2. Inclusión en convocatorias a la población femenina como prioritaria o preferente

O.0.1.6 Ampliar el ámbito de prestación de servicios para la formación y para el empleo sectorial de las Escuelas de Formación.

ACT.1.6.1. Ampliar la oferta formativa de las Escuelas de Formación del SAE.

ACT.1.6.2. Actualización permanente del Catálogo de Especialidades Formativas a impartir.

ACT.1.6.3. Herramientas para el Aprendizaje y Evaluación.

ACT.1.6.4. Creación del Centro de Referencia de Hostelería en el CIO Mijas.

ACT.1.6.5. Herramientas de actuación de los CRNs para el periodo 2019-2022.

ACT.1.6.6. Desarrollar la actividad de Escuelas como Centros Integrados de Formación Profesional y Formación Profesional Dual

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Desarrollar y consolidar servicios que adecuen los perfiles de las personas desempleadas con las necesidades de las empresas y del mercado de trabajo, promoviendo a su vez la activación laboral de las mujeres.**

O.0.2.1 Realizar la prospección permanente del mercado de trabajo y proporcionar información puntual y actualizada sobre las principales variables que lo componen.

ACT.2.1.1.1. Aumentar el grado de conocimiento sobre el mercado laboral de Andalucía

O.0.2.2 Incorporar el perfilado como herramienta para la mejora de la empleabilidad.

ACT.2.2.1.1. Definición proyecto para la implantación de una herramienta de perfilado.

ACT.2.2.2 Sesiones de sensibilización en materia de perfilado

O.0.2.3 Avanzar en la gestión integral de la demanda de empleo y/o servicios y atender las necesidades de información de las personas.

ACT.2.3.1.1. Promoción de la movilidad sectorial, funcional y geográfica

ACT.2.3.2. Inscripción y clasificación de la demanda

ACT.2.3.3. Satisfacción de los usuarios del servicio de Cita Previa telefónica

ACT.2.3.4. Dinamización de los servicios telemáticos

O.0.2.4 Promover la gestión de los servicios y programas de orientación e inserción dirigidos a las personas demandantes de empleo inscritas.

ACT.2.4.1.1. Desarrollo y ejecución del Programa de Orientación Profesional

ACT.2.4.2. Desarrollo y ejecución del Programa de Acompañamiento a la Inserción

ACT.2.4.3. Desarrollo y ejecución del Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo

ACT.2.4.4. Desarrollo y ejecución del Programa de Acciones Experimentales

ACT.2.4.5. Realización de Encuestas de Satisfacción de las personas usuarias de los Programas de Orientación e Inserción

ACT.2.4.6. Convocatoria y resolución del Certamen de Buenas Prácticas en la Red Andalucía Orienta

ACT.2.4.7. Desarrollo y ejecución del Programa de Prácticas Profesionales transnacionales

ACT.2.4.8. Programa de medidas para la innovación y mejora de empleo en Andalucía

ACT.2.4.9. Convocatoria de Proyectos Integrales en el marco del programa de Acciones Experimentales acogido al decreto 85/2003 de 1 de abril

O.0.2.5 Mejorar la relación con las entidades empleadoras y gestionar la oferta de empleo existente en el mercado laboral.

ACT.2.5.1.1. Prospección y captación de empresas

ACT.2.5.2. Atención a las necesidades de información por parte de las empresas

ACT.2.5.3. Atención a las necesidades de asesoramiento por parte de las empresas

ACT.2.5.4. Cobertura de vacantes a través de la gestión de ofertas en las oficinas de empleo

ACT.2.5.5. Atención a las necesidades de RRHH de las empresas a través de gestión de anuncios en el portal de empleo

ACT.2.5.6. Gestión de la comunicación de las contrataciones laborales

ACT.2.5.7. Satisfacción de las empresas usuarias de los servicios a empresas del SAE

ACT.2.5.8. Colaboración Público Privada Agencias de Colocación

O.0.2.6 Desarrollar actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción de mujeres víctimas de violencia.

ACT.2.6.1.1. Atención anonimizada e inclusión en Itinerarios Personales de Inserción de mujeres víctimas de violencia de género

ACT.2.6.2. Desarrollo de proyectos integrales de inserción destinados a mujeres víctima de violencia de género

ACT.2.6.3. Garantía de confidencialidad en el tratamiento de datos de mujeres víctimas de violencia de género

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo</b>	
0.0.3.1	Mejorar la infraestructura de la Red de Oficinas de Empleo: Plan de modernización de las Oficinas de empleo.
ACT.3.1.1. Modernización de la infraestructura y el equipamiento de la red de oficinas de empleo	
0.0.3.2	Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación: Plan de Comunicación
<p>ACT.3.2.1. Dinamización de Red Profesional como herramienta colaborativa de comunicación dentro de la organización.</p> <p>ACT.3.2.2. Plan de formación en materia de Red Profesional.</p> <p>ACT.3.2.3. Mejora de las utilidades de Red Profesional.</p> <p>ACT.3.2.4. Diagnóstico de la gestión del conocimiento en el SAE a través de Red Profesional.</p> <p>ACT.3.2.5. Definición e implantación del modelo de atención al personal SAE.</p> <p>ACT.3.2.6. Participación y organización de eventos de empleo</p> <p>ACT.3.2.7. Consolidación y expansión de la presencia del SAE en internet</p> <p>ACT.3.2.8. Elaboración de materiales divulgativos para su distribución por las oficinas SAE.</p> <p>ACT.3.2.9. Aumento presencia del SAE en los medios de comunicación de masas (prensa, radio y TV)</p> <p>ACT.3.2.10. Mejora de la presencia del SAE en las redes sociales.</p> <p>ACT.3.2.11. Elaboración de encuestas de satisfacción de los usuarios de la web del SAE.</p> <p>ACT.3.2.12. Elaboración y publicación de la memoria anual de actividades.</p> <p>ACT.3.2.13. Elaboración e implantación de un protocolo de atención ciudadana en el SAE</p> <p>ACT.3.2.14. Campañas de publicidad institucional.</p> <p>ACT.3.2.15. Elaboración y difusión del protocolo interno en materia de Transparencia en el SAE.</p> <p>ACT.3.2.16. Mejora de la difusión de contenidos en el Portal de Transparencia a iniciativa propia</p> <p>ACT.3.2.17. Difusión del Portal de Transparencia entre las personas trabajadoras del SAE y la ciudadanía, en general</p> <p>ACT.3.2.18. Sugerencias y reclamaciones en el SAE</p>	
0.0.3.3	Homogeneizar la gestión, crear y mejorar instrumentos para la recogida y análisis de la información: Plan de Calidad.
<p>ACT.3.3.1. Integración de la cultura de calidad</p> <p>ACT.3.3.2. Dinamización de canales de información y comunicación al servicio de la ciudadanía</p> <p>ACT.3.3.3. Implantación sistema de gestión basado en procesos</p> <p>ACT.3.3.4. Realización de la auditoría de seguimiento del Call Center</p> <p>ACT.3.3.5. Gestión de las Buenas Prácticas del SAE</p> <p>ACT.3.3.6. Diseño e implementación del modelo de gestión integral del SAE</p>	

0.0.3.4	Diseñar un marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información.
	<p>ACT.3.4.1. Adaptación de los servicios digitales a la nueva realidad tecnológica</p> <p>ACT.3.4.2. Introducción de la inteligencia artificial como base de nuevos servicios ofrecidos a las personas y empresas</p> <p>ACT.3.4.3. Automatización y racionalización de la infraestructura tecnológica</p> <p>ACT.3.4.4. Incremento de la satisfacción y del desempeño del personal del SAE a través de la mejora de los servicios de soporte</p> <p>ACT.3.4.5. Gestión del conocimiento y la formación como pilares en los que se sustente la prestación de los servicios y la adaptabilidad a los cambios</p> <p>ACT.3.4.6. Proyectos de innovación para la modernización y mejora de la relación con los ciudadanos, empresas y otras administraciones</p>
0.0.3.5	Garantizar la capacitación de los y las profesionales del Servicio Andaluz de Empleo: Plan de formación
	<p>ACT.3.5.1 Realización de estudio de necesidades formativas</p> <p>ACT.3.5.2 Realización de acciones formativas</p> <p>ACT.3.5.3. Formación en materia de Violencia de Género.</p> <p>ACT.3.5.4. Soporte de la gestión de proyectos formativos</p>
0.0.3.6	Promover la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el Servicio Andaluz de Empleo: Plan de Igualdad.
	<p>ACT.3.6.1. Creación del área de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la Red Profesional</p> <p>ACT.3.6.2. Análisis de las medidas en materia de igualdad de oportunidades contempladas en la normativa</p> <p>ACT.3.6.3. Planificación de actividades formativas de implementación de acciones de Plan de Igualdad del Servicio Andaluz de Empleo</p>
0.0.3.7	Garantizar la Vigilancia y Salud Laboral (Plan de Prevención de Riesgos Laborales).
	<p>ACT.3.7.1. Evaluación inicial de los puestos de trabajo de centros adscritos al SAE</p> <p>ACT.3.7.2. Elaboración de planes de emergencia y evacuación de centros de trabajo adscritos al SAE</p> <p>ACT.3.7.3. Formación de equipos de primera intervención en planes de emergencia y evacuación</p> <p>ACT.3.7.4. Solicitud de reconocimientos médicos al CPRL provincial previa aceptación, de personas trabajadoras en los centros adscritos al SAE</p>
0.0.3.8	Implantar la cultura evaluadora.
	<p>ACT.3.8.1. Identificación y seguimiento de las acciones de evaluación de la Agencia</p> <p>ACT.3.8.2. Asesoramiento en evaluación y seguimiento</p> <p>ACT.3.8.3. Formación y dinamización en materia de seguimiento para la Evaluación</p> <p>ACT.3.8.4. Protocolo de evaluabilidad de los planes transversales del SAE</p> <p>ACT.3.8.5. Participación en foros de evaluación e innovación de políticas públicas</p> <p>ACT.3.8.6. Diseño de estructura de trabajo en materia de evaluación</p>

