

PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2020

INFORME DE SEGUIMIENTO

I SEMESTRE 2020



Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

SUMARIO

1. <u>NOTA INTRODUCTORIA.....</u>	<u>3</u>
2. <u>CONTENIDO DEL INFORME.....</u>	<u>5</u>
3. <u>RESULTADOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO. AVANCE SEMESTRAL.....</u>	<u>8</u>
4. <u>RESULTADO DE LAS ACTUACIONES TRANSVERSALES.....</u>	<u>16</u>
5. <u>MEDIDAS ADOPTADAS POR EL SAE DURANTE LA CRISIS SANITARIA.....</u>	<u>29</u>
6. <u>LECCIONES APRENDIDAS DEL PLAN ANUAL DE ACCIÓN 2019.....</u>	<u>34</u>
7. <u>EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....</u>	<u>38</u>
8. <u>CONCLUSIONES DEL INFORME: QUÉ HEMOS APRENDIDO EN ESTE SEGUNDO TRIMESTRE.....</u>	<u>41</u>
<u>ANEXO: RELACIÓN DE OBJETIVOS Y ACTUACIONES 2020.....</u>	<u>44</u>

NOTA INTRODUCTORIA

El Servicio Andaluz de Empleo, en lo sucesivo la Agencia, 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.

Para el caso del Servicio Andaluz de Empleo, y 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.

Entre los objetivos fijados en los planes anuales de acción se encuentra la realización de un seguimiento trimestral de la actividad y un informe final anual de cierre. 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.

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.

Este esquema de seguimiento se estructura conforme a la Comisión de Control del SAE. En base a este, se reportará trimestralmente el informe de avance de los indicadores del Plan de Acción en curso; se elevará, 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 reportará el informe para rendir cuentas sobre los indicadores establecidos en la Memoria del Presupuesto 2020.

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.

En un año, sin duda, marcado por el impacto generado por una inesperada crisis sanitaria derivada de la COVID-19, se presentan los resultados logrados por la Agencia durante los seis primeros meses de actividad 2020.

La pandemia y sus consecuencias sociales y económicas han alterado la ejecución habitual de actuaciones y programas del SAE, de igual modo que ha alterado las relaciones laborales y la forma de estructurar el trabajo, implantándose de forma positiva el teletrabajo. Estos cambios han modificado el calendario del seguimiento inicial que se esperaba del Plan Anual de Acción 2020, de modo que el informe trimestral se ha visto reemplazado por un informe semestral que incluye información acumulada del primer y segundo trimestre, tal y como aquí se presenta.

En cualquier caso, este informe de seguimiento persigue los mismos objetivos, esto es, analizar el nivel de consecución de las Actuaciones planificadas hasta la fecha, los cuales han sido definidos de acuerdo con el Contrato de Gestión Plurianual 2020-2021.

**SEGUIMIENTO SEMESTRAL=
DATOS ACUMULADOS PRIMER TRIMESTRE + SEGUNDO TRIMESTRE**

2. CONTENIDO DEL INFORME

El Plan de Acción Anual del SAE es uno de los instrumentos clave de la planificación anual de la actividad de la Agencia, junto con el Presupuesto y el Plan Anual de Política de Empleo. Es también un instrumento fundamental para el seguimiento de la ejecución y compromisos del SAE.

Su estructura y contenido se nutre del Contrato de Gestión 2020-2021, basada en Objetivos Estratégicos, Operativos, Actuaciones y sus respectivos indicadores de resultado. A partir de esta estructura se lleva a cabo el seguimiento de la actividad del SAE en el primer semestre 2020 y su correspondiente Informe.

El Plan de Acción Anual responde a la actividad que el SAE desarrolla durante 2020 conforme al Contrato de Gestión 2020-2021:

- I**ncorporación del perfilado como herramienta de apoyo a la orientación
- I**nterconectividad e interoperabilidad de los actuales sistemas de información
- A**puesta por la experimentación y la evaluación
- I**ncremento y mejora de la relación con las empresas
- A**tención especial a colectivos prioritarios
- D**esarrollo de programas que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres

Si bien este informe semestral tiene una naturaleza eminentemente analítica y descriptiva, cierto es que pretende dar un paso más adentrándose en el ámbito evaluativo. Para ello, centrará parte del análisis en conocer el grado de cumplimiento de los objetivos 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 el grado de incorporación de las propuestas de mejora que resultaron del Informe anual de cierre del Plan de Acción 2019.

Paralelamente, una parte importante de este informe lo ocupa el apartado dedicado a las medidas adoptadas por el SAE durante la emergencia sanitaria provocada por la COVID19.



El análisis de los resultados de ejecución de las actuaciones planificadas para 2020, a cierre del semestre, 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 para la mejora continua y futura de aquellas actuaciones en las que se evidencie una desviación respecto a lo planificado y comprometido.

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.
- **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.

También debe permitir conocer qué medidas incorporadas a raíz de la crisis de la COVID19 han sido positivas y se estima oportuno mantener. Por tanto, este Informe de Seguimiento semestral es un importante instrumento para abordar nuestros servicios con la garantía de responder a las expectativas y necesidades de la ciudadanía y del tejido empresarial.

Si bien el análisis de resultados de este informe se queda en el nivel de actuaciones, es importante recordar los niveles superiores de estructura del Plan de Acción Anual en base a Objetivos Estratégicos, Operativos y Actuaciones.

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 políticas activas de empleo 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.

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.

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.

3. RESULTADOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO. AVANCE SEMESTRAL

La disponibilidad de datos en el segundo trimestre 2020 permite conocer la ejecución del SAE a nivel de actuaciones, si bien a nivel de objetivos estratégicos y operativos el análisis no resulta viable al no poder obtener datos suficientes en este periodo del año, principalmente por tres razones:

1. La existencia de programas y actuaciones que están aún en fase de ejecución o de cierre en este tramo del año.
2. La existencia de programas y actuaciones que se prevé poner en marcha en el tercer o cuarto trimestre del año.
3. El impacto de la crisis sanitaria de la COVID19 en el desarrollo normalizado de la actividad, provocando la flexibilización de plazos, la paralización o la modificación de las actuaciones.

Con respecto a los programas del **Servicio de Promoción y Desarrollo Local:**

- Se incorpora en la planificación una nueva iniciativa en el ámbito local, la Iniciativa AIRE, si bien con fecha de 30 de junio 2020, no hay datos de ejecución.
- El programa Bono Empleo Joven y la iniciativa de contratación indefinida tras el Bono Empleo Joven muestran datos de ejecución bajos en tanto que un volumen importante de expedientes están aún en fase de propuesta.
- No se han podido obtener datos acumulados a segundo trimestre relativos al nivel de inserción de participantes de la Iniciativa de Cooperación Local y del Bono tras los seis meses desde la finalización de la contratación, pues hasta mediados de julio el Servicio no va a disponer de ellos.

Con respecto a los programas del **Servicio de Orientación y Atención a la Demanda:**

- Se han ejecutado positivamente las actuaciones comprometidas siguientes:
 - Atenciones en Itinerarios Personalizados de Atención
 - Atenciones a la Demanda en las Oficinas SAE
 - Inscripciones y reinscripciones de Demanda de Empleo
 - Derivaciones al programa Acompañamiento a la Inserción
 - Acciones Experimentales

- Atención a mujeres Víctimas de Violencia de Género en el marco del proyecto “Acércate”, desarrollado en colaboración con Cruz Roja. En concreto, se han desarrollado 930 atenciones integrales de inserción.
- A fecha de cierre del segundo trimestre, no se dispone de datos relativos a la Satisfacción global de personas usuarias del Programa de Acciones Experimentales, Programa de Orientación Profesional, Acompañamiento a la Inserción y Experiencias Profesionales para el Empleo. Hasta cierre de año no se espera obtener este dato.
- Tampoco se ha podido obtener datos de ejecución trimestral de las siguientes iniciativas debido a que se prevé su ejecución en 2021:
 - Celebración del Certamen de Buenas Prácticas en la Red Andalucía Orienta
 - Programa de Prácticas Profesionales transnacionales.
 - Programa de medidas para la innovación y mejora de empleo en Andalucía. Este Programa comprende actuaciones basadas en instrumentos o metodologías de intervención novedosas en torno a la mejora de la empleabilidad de personas trabajadoras, así como investigaciones o trabajos técnicos que faciliten el conocimiento del mercado de trabajo.
 - Proyectos Integrales en el marco del programa de Acciones Experimentales

Con respecto a los programas del **Servicio de Incentivos a la Contratación:**

- Están pendientes tres convocatorias: las líneas de incentivos a la conciliación familiar; los incentivos a contratación indefinida de personas que hayan realizado prácticas no laborales en Andalucía, y, finalmente, los incentivos a la inserción sociolaboral de personas en situación de exclusión.
- En el segundo trimestre se ha ejecutado un 14,73% del compromiso inicial de Incentivos concedidos a la contratación indefinida: 411 solicitudes resueltas favorablemente de las cuales 243 son hombres y 168 mujeres.
- También se ha ejecutado un 14,67% del compromiso inicial de Incentivos concedidos a la ampliación de jornada de contratos indefinidos: 44 solicitudes resueltas favorablemente de las cuales 24 son hombres y 20 mujeres. Aunque la totalidad de las solicitudes presentadas en esta línea están tramitadas, resueltas y pagadas, el compromiso inicial era resolver 300 incentivos, en lugar de las 44 finalmente tramitadas, de ahí la baja ejecución. Actualmente se está trabajando en el cierre de la convocatoria.
- Del mismo modo, se ha resuelto la totalidad de expedientes pendientes de Incentivos a la Contratación de Indefinida de Personas Mayores de 45 años, y se ha procedido al cierre de la convocatoria.

El resto de incentivos que gestiona el Servicio no tienen resultados de ejecución a cierre del segundo trimestre, bien porque la convocatoria está pendiente de ser publicada o bien porque la convocatoria está aún abierta como en el caso de la Resolución de 28 de abril de 2020, de la Dirección-Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se efectúa la convocatoria para el ejercicio 2020, de las subvenciones en régimen de concurrencia no competitiva, dirigidas a personas con discapacidad, reguladas en la Orden de 7 de febrero 2017.

En relación con la perspectiva de género, de acuerdo con el art.4.3 del Decreto 192/2017, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Programa de Fomento del Empleo Industrial y Medidas de Inserción Laboral en Andalucía, con carácter específico, en las medidas se fomentará la participación y el empleo de mujeres. De esta forma en las líneas de incentivos a la creación de empleo y ampliación de la jornada se incrementa la cuantía del incentivo cuando la persona trabajadora es mujer, concretamente:

- En los Proyectos de Interés General y Social, en régimen de concurrencia competitiva, uno de los criterios objetivos de valoración es la contratación de mujeres.
- En la convocatoria de Empresas de Inserción, se incrementa la cuantía del incentivo cuando la persona trabajadora es mujer.

Los programas que no incorporan la contratación de mujeres como criterio prioritario o específico son los Centros Especiales de Empleo, Retorno del Talento o la contratación indefinida de mayores de 45 años.

Con respecto a los programas del **Servicio de Intermediación en el Empleo** y a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción con el servicio prestado, destacar:

- La valoración de 8,34 relativa al *grado de satisfacción de profesionales y empresas por los Servicios de Intermediación prestados por los Agentes de Empresa*. A cierre del trimestre, la valoración es de 8,34
- La valoración de 9,29 relativa al *grado de satisfacción de profesionales y empresas con los Servicios de Información y Asesoramiento prestados por los Agentes de Empresa*.

Destacar también la óptima ejecución de la gestión de la comunicación de contrataciones laborales mediante Gescontrat@.

No ha sido posible valorar *el grado de satisfacción con el servicio prestado por el agente telefónico en el servicio de Cita Previa*. Si bien en el primer trimestre de 2020 la valoración se situó en 9,12, con el estado de alarma, el cierre de las oficinas y la suspensión del servicio de cita previa el dato no ha podido obtenerse.

En lo referente a la **ampliación del ámbito de prestación de servicios para la formación y para el empleo sectorial de las Escuelas de Formación**, en el primer semestre de 2020, las Escuelas han elaborado doce nuevas especialidades formativas para su inclusión en el catálogo del

Servicio de Empleo Público Estatal. Estos programas responden a las nuevas necesidades de cualificación profesional que demandan los sectores empresariales de referencia, en concreto: la Escuela de la Madera de Encinas Reales ha desarrollado tres programas formativos experimentales. La Escuela de Hostelería de Baeza 2, la Escuela del Mármol de Fines, 5 y las Escuelas de Artesanos de Gelves y Joyería también están desarrollando acciones en esta línea.

También se ha reforzado el trabajo realizado para iniciar el proceso de certificación de las Escuelas de Formación del SAE, que complementa todo el trabajo de las escuelas.

Además, se han elaborado por parte del SAE **programas experimentales** de mejora de oferta formativa que afectan a todos los sectores de actividad vinculados a Escuelas.

En cuanto a desarrollar la actividad de **Escuelas como Centros Integrados de Formación Profesional y Formación Profesional Dual**, se trata de una actuación en la que están implicadas otros Departamentos de la Junta de Andalucía. Esta actuación sigue en proyecto y estudio. La idea es establecer un marco de colaboración entre la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo y el SAE junto con el SEPE y con la Consejería de Educación y Deportes para poner en marcha en las Escuelas acciones de integración de Formación Profesional, pudiendo incorporar en su oferta Formación Profesional Dual, a través de contratos para la formación y el aprendizaje.

Para la ejecución de las acciones formativas desarrolladas durante el primer semestre de 2020 y, con el objetivo principal de alcanzar una formación de excelencia, las Escuelas han ido incorporando, continuamente, nuevos materiales, herramientas y demás recursos didácticos que logren una mejora continua de la formación. Para ello durante el período analizado se han incorporado, entre otros, las siguientes herramientas, materiales y recursos didácticos:

- **Nuevos recursos educativos para la mejora de la formación práctica** del alumnado en nuevos perfiles profesionales que demandan los sectores empresariales. Destacar como recurso didáctico, las visitas que el alumnado realiza a empresas durante su proceso formativo en la Escuela. El objetivo principal es que puedan ver un entorno de trabajo real, conozcan las instalaciones, maquinaria utilizada, funcionamiento y organización, además de relacionarse directamente con los profesionales del sector, que les transmiten su experiencia y explicaciones sobre determinados procesos.
- Para hacer más accesible la formación al alumnado, se ha incorporado en varias escuelas pizarras digitales para la impartición de los certificados de profesionalidad. En esta línea se está trabajando en la implantación, con carácter general, del **aula virtual** en las Escuelas. Para ello, se están desarrollando investigaciones y elaborando contenidos para incorporar como medio y recurso didáctico a la actividad presencial el “Aula virtual del SAE” plataforma moodle de teleformación.

A continuación se detalla el resultado de la ejecución en el segundo trimestre de los indicadores de actuaciones correspondientes a los objetivos estratégicos 1 y 2. Los datos identificados en la columna *% de ejecución* responden a la información aportada, a través del Gestor de proyectos GP-SAE, por parte de los Servicios u órganos directivos responsables. 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%.

A destacar, también, la columna de *observaciones*, la cual ofrece información relevante y explicativa sobre ciertos porcentajes de ejecución.

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	COMPROMISO	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
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								
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	6801	0	0	0	0 %	A fecha actual, la Iniciativa AIRE no ha comenzado su ejecución.
		IND02-ACT.1.1.1. Contrataciones subvencionadas para personas entre 30 y 44 años	6408	0	0	0	0 %	A fecha actual, la Iniciativa AIRE no ha comenzado su ejecución.
		IND03-ACT.1.1.1. Contrataciones subvencionadas para personas de 45 o más, desempleadas de larga duración	4532	0	0	0	0 %	A fecha actual, la Iniciativa AIRE no ha comenzado su ejecución.
	ACT.1.1.2. Iniciativa de bono de empleo	IND01-ACT.1.1.2. Empleadas/os plan bono joven	2000	588	257	331	29 %	
		IND02-ACT.1.1.2. Contrataciones indefinidas tras la incentivación de la ayuda del Bono Empleo	500	5	1	4	1 %	A fecha actual, existen muchos expedientes de esta línea en fase de tramitación, por lo que en el siguiente trimestre las cifras de incentivos concedidos se incrementarán notablemente.
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	2200	0	0	0	0 %	Se prevé su convocatoria en 2021	
OO.1.2. Favorecer el empleo de calidad y la inserción estable	ACT.1.2.1. Incentivos a la contratación indefinida	IND01-ACT.1.2.1. Incentivos concedidos a la contratación indefinida	2791	411	243	168	14,73 %	
	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	44	24	20	14,67 %	
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	1016	0	0	0	0 %	Convocatoria abierta. Resolución de 28 de abril de 2020, de la Dirección-Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se efectúa la convocatoria para el ejercicio 2020, de las subvenciones en régimen de concurrencia no competitiva, dirigidas a personas con discapacidad, reguladas en la Orden de 7 de febrero 2017
		IND02-ACT.1.3.1. Incentivos concedidos a la contratación de personas con discapacidad en centros especiales de empleo	14812	0	0	0	0 %	
	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 %	Incentivos pendientes de convocatoria para el año 2020
		IND02-ACT.1.3.2. Contrataciones aprobadas para empresas ordinarias	211	0	0	0	0 %	Incentivos pendientes de convocatoria para el año 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 %	Incentivos pendiente de convocatoria para el año 2020
		IND04-ACT.1.3.2. Proyectos de inversión para la creación de un puesto de trabajo concedidos	48	0	0	0	0 %	Incentivos pendiente de convocatoria para el año 2020
		IND05-ACT.1.3.2. Proyectos de asistencia técnica para la viabilidad de la empresas de Inserción concedidos	48	0	0	0	0 %	Incentivos pendiente de convocatoria para el año 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 %
	ACT.1.3.4. Asesoramiento y tramitación de la Autorización de Excepcionalidad	IND01-ACT.1.3.4. Número de declaraciones de excepcionalidad tramitadas	110	1	0	0	0,91 %	

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	COMPROMISO	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
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								
OO.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 %	Incentivos pendiente de convocatoria para 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 %	Incentivos pendiente de convocatoria para el año 2020
OO.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%	188%	0%	0%	188 %	
	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 %	
OO.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	70	0	0	125 %	
		IND02-ACT.1.6.1 Participación de alumnado en las acciones formativas	100%	50 %	0%	0%	50 %	No se dispone de desagregación por sexo
	ACT.1.6.2 Actualización permanente del Catálogo de Especialidades Formativas a impartir.	IND01-ACT.1.6.2 Nuevos programas formativos	4	12	0	0	300 %	
	ACT.1.6.3 Herramientas para el Aprendizaje y Evaluación.	IND01-ACT.1.6.3 Guías de Aprendizaje y Evaluación	5	60	0	0	1200 %	Este resultado incluye además de las guías, otras herramientas de aprendizaje
	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%	30%	0%	0%	30 %	
	ACT.1.6.5 Mecanismos de actuación de los CRNs para el periodo 2019-2022.	IND01-ACT.1.6.5 Grado de ejecución del Plan de actuación CRN-Escuela del Mármol de FINES	100%	40%	0%	0%	40 %	
		IND02-ACT.1.6.5 Grado de ejecución del Plan de actuación CRN-Escuela de la Madera de Encinas Reales (Córdoba)	100%	40%	0%	0%	40 %	
		IND03-ACT.1.6.5 Grado de ejecución del Plan de actuación CRN-Escuela de Joyería de Córdoba	100%	40%	0%	0%	40 %	
		IND04-ACT.1.6.5 Grado de ejecución del Plan de actuación CRN- Escuela de formación en artesanía, restauración y rehabilitación de patrimonio histórico, artístico y cultural Albayzín.	100%	40%	0%	0%	40 %	
	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 %	

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	COMPROMISO	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES	
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									
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	35800	18024	0	0	50,35 %		
		IND02-ACT.2.1.1. Visitas a la web Argos del SAE	30000	14512	0	0	48,37 %		
00.2.2. Incorporar el perfilado como herramienta para la mejora de la empleabilidad	ACT.2.2.1. Definición proyecto para la implantación de una herramienta de perfilado. ACT.2.2.2. Sesiones de sensibilización en materia de perfilado ACT.2.2.2. Sesiones de sensibilización en materia de perfilado	IND01-ACT.2.2.1. Grado desarrollo del proyecto	100%	90%	0%	0%	90%	El 7 de julio de 2020 se publica la licitación en el perfil del contratante	
		IND01-ACT.2.2.2. Sesiones de sensibilización celebradas en materia de perfilado	8	1	13	29	13 %	De todas las sesiones planificadas, se ha llevado a cabo una en Jerez	
		IND02-ACT.2.2.2. Personas asistentes en las sesiones de sensibilización en materia de perfilado	320	0	0	0	0 %		
		IND01-ACT.2.3.1. Atenciones EURES a demandantes de empleo	10000	2942	1571	1371	29,42 %	En mayo y junio hay un ligero aumento por apertura de empresas/proximidad de apertura de fronteras.	
	ACT.2.3.1. Promoción de la movilidad sectorial, funcional y geográfica	IND02-ACT.2.3.1. Atenciones EURES a empleadores	600	150	0	0	25 %	Ausencia de contactos por cierre de fronteras por la crisis del COVID. En el mes de junio se reinician contactos con EURES aunque en menor medida que anteriormente.	
		IND03-ACT.2.3.1. Atenciones EURES-T a demandantes de empleo	250	15	10	5	6 %		
		IND04-ACT.2.3.1. Atenciones EURES-T a empleadores	80	1	0	0	1,25 %		
	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.2.3.2. Inscripción y clasificación de la demanda	IND01-ACT.2.3.2. Personas inscritas en el Sistema de Intermediación Laboral de Andalucía	2000000	2194345	1019392	1174953	109,72 %	
			IND02-ACT.2.3.2. Atenciones de demanda realizadas en Oficinas de Empleo	3700000	1299767	630196	669571	35,13 %	
			IND03-ACT.2.3.2. N.º de atenciones telefónicas que concluyen en una cita previa para oficinas de empleo	340000	74236	0	0	21,83 %	
		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	9,12	0	0	114 %	Este es el promedio del 1º trimestre por no haber en el 2º trimestre encuestas realizadas de satisfacción debido al estado de alarma
			IND01-ACT.2.3.4. Reinscripciones de Demanda telemáticas realizadas	1500000	1135366	579307	566059	75,69 %	
		ACT.2.3.4. Dinamización de los servicios telemáticos	IND02-ACT.2.3.4. Renovaciones de Demanda telemáticas realizadas	3000000	1634888	606109	1028779	54,50 %	
			IND03-ACT.2.3.4. Número de Citas Web solicitadas	2000000	392679	0	0	19,63 %	
IND01-ACT.2.4.1. Personas atendidas en el itinerario personalizado de Inserción			162375	121904	45140	76764	75,07 %		
00.2.4. Promover la gestión de servicios y programas de orientación e inserción dirigidos a las personas demandantes de empleo inscritas		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	4931	6574	3106	3468	133,32 %	Dato acumulado del 1º semestre de 2020 teniendo en cuenta que la ejecución del Programa se inició en diciembre de 2018.
			IND01-ACT.2.4.3. Personas que realizan prácticas profesionales	4800	1124	370	754	23,42 %	
	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	1250	2544	932	1612	203,52 %	Este porcentaje está por encima de lo comprometido porque se basa en personas atendidas Hasta el cierre del año no se dispondrá del dato de beneficiarias.	
		IND01-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa de Orientación Profesional	8	0	0	0	0 %		
	ACT.2.4.5. Realización de Encuestas de Satisfacción de las personas usuarias de los Programas de Orientación e Inserción	IND02-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa de Acompañamiento a la Inserción	8	0	0	0	0 %		
		IND03-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa EPES	8	0	0	0	0 %	Ejecución 4º trimestre	
		IND04-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa de Acciones Experimentales	7,5	0	0	0	0 %		
	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 %		
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 el año 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 %			
	IND02-ACT.2.4.7. Número de prácticas en Línea 2	40	0	0	0	0 %	Ejecución del programa previsto para el año 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 el año 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 el año 2021		

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	COMPROMISO	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
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								
OO.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	18800	2372	0	0	12,62 %	
	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	21000	871	0	0	4,15 %	
		IND02-ACT.2.5.2. Número de llamadas atendidas en el teléfono de Atención a Programas de Empleo	30000	5657	0	0	18,86 %	Durante el 2º Trimestre no se han atendido llamadas debido al estado de alarma
	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	9000	1074	0	0	11,93 %	
	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	130179	30619	12847	17772	23,52 %	
		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	200000	1023	0	0	0,51 %	
	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	20000	4432	0	0	22,16 %	
		IND01-ACT.2.5.6. Contratos comunicados por las personas empleadoras al SAE	5000000	1840389	1142636	697753	36,81 %	
	ACT.2.5.6. Gestión de la comunicación de las contrataciones laborales	IND02-ACT.2.5.6. Contratos comunicados por las personas empleadoras mediante GEScontrat@	2500000	786419	487507	298912	31,46 %	
	ACT.2.5.6. Gestión de la comunicación de las contrataciones laborales	IND03-ACT.2.5.6. Modificaciones de contratos comunicados por las personas empleadoras mediante GEScontrat@	250000	79118	34540	44578	31,65 %	
	ACT.2.5.7. Satisfacción de las empresas usuarias de los servicios a empresas del SAE	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	9,29	0	0	116,13 %	
		IND01-ACT.2.5.7. Grado de satisfacción de profesionales y empresas por los Servicios de Intermediación prestados por los Agentes de Empresa	8	8,34	0	0	104,25 %	
	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	0	0	0	0 %	La adjudicación del contrato quedó en suspenso por la excepcional situación ocasionada por Covid
OO.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 garantiza la 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	3840	0	3840	960 %	
	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	930	0	930	86,11 %	
		IND01-ACT.2.6.3. Mujeres víctimas de violencia de género con datos confidenciales	800	321	0	321	40,13 %	
	ACT.2.6.3. Garantía de confidencialidad en el tratamiento de datos de mujeres víctima de violencia de género	IND02-ACT.2.6.3. Comunicación de contratos laborales de mujeres víctimas de violencia de género	435	90	0	0	20,70 %	Los datos proceden de un registro manual. Estos datos son hasta el comienzo del confinamiento más los recepcionados a través de correo desde las DDPP. Documentación pendiente de actualizar con la documentación recepcionada en SSSC desde que comenzó el Estado de Alarma.

Una panorámica general de los resultados de actuaciones correspondientes a los O.E.1, O.E.2 refleja que el 62% de los indicadores del PAA2020 tienen un nivel bajo de ejecución a cierre del II trimestre, principalmente debido al impacto de la crisis sanitaria provocada por la COVID19. Por el contrario, el 20,3%, tienen una elevada ejecución, incluso superando los hitos comprometidos al inicio del Plan.

TIPO DE INDICADORES	O.O.1		O.O.2		TOTAL O.E.1 y 2	
		%		%		%
Indicadores con niveles bajos de ejecución (de 0 a 30% de ejecución)	20	64,52 %	29	60,42 %	49	62,0%
Indicadores con niveles medios de ejecución (de 30% al 60% de ejecución)	6	19,35 %	8	16,67 %	14	17,7%
Indicadores con niveles elevados de ejecución (superiores al 60% de ejecución)	5	16,13 %	11	22,92 %	16	20,3%
TOTAL INDICADORES	31		48		79	

4. RESULTADO DE LAS ACTUACIONES TRANSVERSALES

Las actuaciones transversales del SAE son aquellas contempladas en el Objetivo Estratégico 3, destinado a favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo, y relativas a aspectos vinculados, entre otros, a la calidad, igualdad, prevención y salud laboral, comunicación o evaluación.

0.0. 3.1. Mejorar la infraestructura de la Red de Oficinas de Empleo

Para la modernización de la infraestructura y el equipamiento de la red de oficinas de empleo del SAE se cuenta con un presupuesto de 10.209.636 euros. Se prevé la modernización de 10 oficinas a lo largo de todo 2020.

En el segundo trimestre 2020 se ha ejecutado el 30% de lo previsto, mejorando la infraestructura de las oficinas de Ronda y Motril, con una inversión de 3.111.747 euros.

0.0.3.2. Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación

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.

En los tres primeros meses del año, se realizó desde el equipo de Comunicación una depuración de usuarios en el grupo institucional del SAE en Red Profesional, por lo que el personal quedó actualizado antes del 14 de marzo. Los cambios desde esta fecha no han sido actualizados, dado que SAEClick no estará disponible de manera generalizada hasta el 1 de octubre. Durante la pandemia, las comunicaciones a través de la Red Profesional para informar a la plantilla de cualquier novedad, ha sido fundamental. Con respecto al uso de la Red profesional del SAE, aunque se ha aprobado el plan de formación en esta materia, no se ha realizado ninguna acción formativa ni para los formadores ni para los trabajadores por motivos pandemia.

En el primer trimestre se estaba en fase de elaboración de campañas de publicidad de programas y servicios del SAE. No obstante, esta actividad se ha visto afectada por la COVID19. Por ello, el equipo ha centrado sus diseños en la elaboración de materiales divulgativos a través de redes sociales, destacando el material de cartelería para las oficinas en relación con la crisis sanitaria.

Otras actuaciones relevantes han sido la realización de dos encuestas: una entre los participantes de la Feria Especializa-T y otra a la plantilla sobre el conocimiento que tienen sobre Transparencia y el avance en la Memoria Anual del SAE 2019.

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. Durante los dos primeros trimestres del año, se han recibido y respondido las siguientes reclamaciones:

	Presentadas	Resueltas	% Resolución
Servicios Centrales	7	7	100%
Almería	3	3	100%
Cádiz	18	18	100%
Córdoba	6	5	83,3%
Huelva	2	2	100%
Granada	14	11	78,57%
Jaén	7	7	100%
Málaga	18	17	94,4%
Sevilla	40	33	82,5%
TOTAL	115	103	89,56%

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.

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

Con el objetivo de avanzar en la homogeneización de los servicios ofrecidos, desde la Agencia se ha continuado con la implementación de actuaciones para mejorar la calidad de los mismos.

Para **integrar la cultura de calidad y el compromiso con la ciudadanía**, se ha potenciado la dinamización de los canales de información y comunicación de la Agencia, tanto interna como externamente. De cara a promover la información entre el personal del SAE, se han creados dos nuevos espacios en Red Profesional:



- **Área específica de información sobre las Medidas Extraordinarias COVID19:** en ella, el personal de la Agencia puede acceder a través de diversos recursos, de cada una de las medidas específicas que se han puesto en marcha durante la crisis sanitaria, así como de los principales resultados obtenidos.

- **Área de Teletrabajo:** la etapa COVID19 ha provocado un cambio en la modalidad de trabajo de la Agencia, centrando todos los esfuerzos en organizar al personal en torno a esta forma de trabajar. Para poder ofrecer orientaciones, pautas y buenas prácticas relacionadas con esta modalidad, se ha configurado este espacio de trabajo en Emplea (Red Profesional). En ella, el personal de la Agencia ha encontrado numerosos recursos cuyo objetivo ha sido ayudar y facilitar la organización del trabajo durante esta etapa.



En relación a la comunicación del SAE con la ciudadanía, tres han sido las actuaciones desarrolladas durante este semestre:

- Se ha finalizado el **Informe Anual de Carta de Servicios Permanentes**, cuyo propósito es informar de los resultados obtenidos para el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Agencia en esta herramienta. Dicho informe quedará publicado en el Portal de Transparencia para el conocimiento de la ciudadanía en general.
- La Agencia está trabajando en el **diseño de nuevo recurso** (Guía de Recursos para el Empleo) dirigido a las personas y entidades empleadoras con el objetivo de facilitar y guiar el acceso a los servicios y recursos disponibles, teniendo en cuenta el “momento vital” en el que se encuentra cada persona usuaria. Esta Guía, tiene un carácter transversal, puesto que incorpora, además de los servicios propios del SAE, todos aquellos servicios y recursos que de manera directa influyen en la creación de empleo, así como en la consolidación de nuestro tejido productivo.
- Y por último, se ha diseñado el **marco metodológico** para la puesta en marcha de encuestas de **satisfacción de las personas usuarias** de los servicios de la Agencia. Esta línea de trabajo se ha desarrollado conjuntamente entre los equipos de evaluación y calidad.

En cuanto a la **implementación de un Sistema de Gestión de Calidad**, durante el primer semestre de 2020, han sido dos las actuaciones desarrolladas:

- Planificación de las actuaciones necesarias para iniciar la **implementación de los procesos aprobados** a través de proyectos pilotos. Fundamentalmente se ha centrado en dos macroprocesos: Subvenciones y Desarrollo Normativo y Jurídico. Esta labor se ha visto interrumpida durante la etapa del COVID19.
- Se ha abordado el diseño del **Modelo de Gestión Integrado de las Escuelas de Formación del SAE**. Para ello, se ha adaptado la documentación elaborada por las Escuelas de Joyería y Madera de Córdoba, conformando así un modelo único y general para todas. A partir de este modelo, cada Escuela de Formación está incluyendo las especificidades y concreciones relacionadas con el sector y la actividad hacia los que van dirigidas sus acciones. El objetivo final, tal y como marca la normativa correspondiente, es lograr la certificación de la totalidad de ellas, en un sistema de gestión integrado (SGI) que engloba Calidad, Medioambiente y Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Además, el equipo auditor interno del SAE ha realizado la **auditoría interna del Call Center** conforme a la Norma ISO 9001:2015. Esto constituye un trámite previo a las auditorías externas de seguimiento o certificación, y tienen la finalidad de determinar las conformidades del Sistema de Calidad del Call Center, como parte de la actividad de la Agencia, con los requisitos de esta norma internacional. El desarrollo y conclusiones de este proceso de auditoría quedan recogidos en el “informe final de auditoría”.

0.0.3.4. Diseñar un marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información.

El servicio de Informática ha seguido avanzando en la realización de su planificación, ejecutándose al 100% las siguientes actuaciones:

- Análisis de adecuación de las aplicaciones del SAE al Real Decreto 1112/2018 sobre normativa de accesibilidad. Esta actuación forma parte del Proyecto Plan de Transformación Digital 19/20.
- Desarrollo de los casos de uso de personas desempleadas de larga duración y ÉXITO asociados a la demanda de empleo.
- Apoyo a la redacción del Pliego de Prescripciones Técnicas para la construcción del sistema de perfilado estadístico

En cuanto al Grado de ejecución de las líneas marcadas para la incorporación de los nuevos métodos de automatización de los procesos informáticos, se ha avanzado considerablemente en lo que va de año, alcanzando el 35% de lo comprometido.

0.0.3.5. Garantizar la capacitación de los y las profesionales del Servicio Andaluz de Empleo

Desde el área de Recursos Humanos, se han realizado todas las **acciones formativas homologadas por el Instituto Andaluz de Administración Pública** correspondientes al primer y segundo cuatrimestre. En el primer cuatrimestre (enero/abril), se ha realizado la formación sobre *Transparencia. Acceso a la Información y Buen Gobierno*.

En el segundo cuatrimestre (mayo/agosto), se han realizado las siguientes acciones formativas:

- Ley 39/2015 Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Ley 40/2015 Régimen Jurídico del Sector Público. Edición 1.
- Novedades en Materia de Protección de Datos y Derechos Digitales con la Ley Orgánica 3/2018.
- Gestión de Proyectos.

Con respecto al avance del Estudio de necesidades formativas, este se encuentra en fase de revisión y aceptación por parte de la jefatura de Servicio. La realización de este estudio se ha distribuido en cuatro fases a lo largo de todo el año: Fase 1: Diseño (25%), Fase 2: Implementación (25%), Fase 3: Análisis de datos (25%), Fase 4: Propuesta de acciones formativas (25%).

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

En lo que va de año, el Área de Igualdad del SAE 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.

0.0.3.7. Garantizar la Vigilancia y Salud 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, las actuaciones previstas en el Plan de Acción 2020 se prevé puedan ser retomadas en el curso de los dos últimos trimestres del año. La planificación inicial ha sido reemplazada por las siguientes actuaciones:

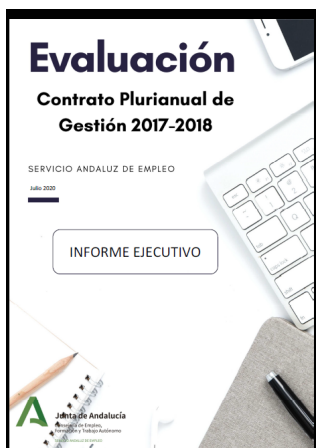
- **Medidas de información, de limpieza y desinfección diaria e higiene** y mantenimiento de las distancias en los centros de trabajo que permanecen abiertos para el personal que continúa trabajando en ellos, teniendo en cuenta además lo previsto en el “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS_COV_2)”, publicado por el Ministerio de Trabajo y Economía Social, el 5 de marzo de 2020, en el que se indican los “Escenarios de riesgo de exposición al coronavirus SARS-CoV-2 en el entorno laboral” y a tenor de la Guía para la Actuación en el Ámbito Profesional de la Administración de la Junta de Andalucía en relación al coronavirus COVID-19.
- Definición de los **servicios que se prestan de forma no presencial** y disposición de los profesionales que desempeñarán estas tareas en la modalidad de teletrabajo, dotando a los empleados y empleadas de los medios necesarios para ello: equipos informáticos (además de los ordenadores portátiles que ya existían se han adquirido nuevas unidades para dar cobertura a las necesidades existentes y prioritarias), teléfonos corporativos, emuladores informáticos y conexiones por VPN para las actuaciones que lo precisan.
- Reconocimiento de los **permisos establecidos en las resoluciones de la SGAP** de 12 y 13 marzo en función de las particulares circunstancias de los trabajadores y trabajadoras (deber inexcusable y patologías de riesgo).
- Información a los trabajadores y trabajadoras sobre las medidas para garantizar la debida protección de datos en la modalidad de **teletrabajo**, conforme a las recomendación del Consejo De Transparencia y Protección de Datos de Andalucía
- Los **reconocimientos médicos** de personas trabajadoras se han sustituido por las solicitudes de valoración de personas vulnerables por situación de riesgo por COVID.

0.0.3.8. 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 creación del Comité de seguimiento y evaluación y la reunión del primer trimestre de 2020. La reunión del segundo trimestre de 2020 sí se llevó a cabo de forma virtual.

Tampoco pudo celebrarse la Jornada de difusión en materia de seguimiento y evaluación de políticas activas de empleo.

En cuanto a las acciones de capacitación en las que participa el equipo de evaluación, destacar las Jornadas de difusión sobre innovación en la administración pública: una sesión formativa presencial (20 de febrero) y una sesión online (22 de abril).



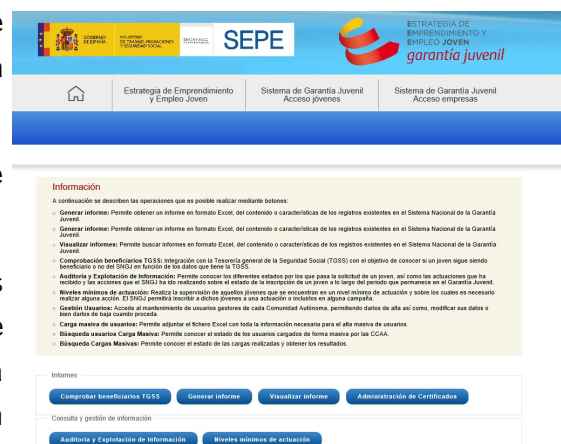
Con respecto a los informes de supervisión técnico-metodológica y estratégicos, el dato que se aporta a segundo trimestre corresponde a la Evaluación del Contrato Plurianual de Gestión 17-18 del SAE.

Hay otros tres trabajos de evaluación en curso:

- Evaluación Precios Públicos Escuelas de Hostelería SAE.
- Evaluación Final Iniciativa de Cooperación Local.
- Evaluación de la Satisfacción de las Personas Usuaris de las Medidas COVID19.

Finalmente, las consultas atendidas durante este periodo han sido:

- Asesoramiento técnico para la "Explotación de Información del Fichero Nacional de de Garantía Juvenil"
- Colaboración para la realización del "Informe de Seguimiento Anual del Plan de Acción 2019"
- Realización del documento "Informe sobre los incentivos al empleo 2020 a nivel nacional" e "Informe sobre los incentivos al empleo 2020 a nivel europeo". En ambos casos, están en desarrollo.



De igual modo que en apartado de resultados anterior, a continuación se detalla el resultado de la ejecución en el segundo trimestre de los indicadores de actuaciones correspondientes al objetivo estratégico 3, referido a actuaciones transversales.

Los datos identificados en la columna *% de ejecución* responden igualmente a la información aportada, a través del Gestor de proyectos GP-SAE, por los Servicios u órganos directivos responsables.

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%. Destacar, también, la columna de *observaciones*, la cual ofrece información relevante y explicativa sobre ciertos porcentajes de ejecución.

TABLAS DE RESULTADOS DE ACTUACIONES TRANSVERSALES. OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	COMPROMISO	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES	
OE.3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo									
OO.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	1020963 6	3111747	0	0	30,48 %		
		IND01-ACT.3.2.1. Número de contenidos en Red Profesional.	120	329	0	0	274,17 %		
	ACT.3.2.1. Dinamización de la Red Profesional como herramienta colaborativa de comunicación dentro de la organización	IND02-ACT.3.2.1. Número de vistas al grupo Emplea de Red Profesional.	IND02-ACT.3.2.1. Número de vistas al grupo Emplea de Red Profesional.	24000	0	0	0	0 %	No es posible medición al dejar de estar disponible el contador de visitas
			IND03-ACT.3.2.1. Grado de cumplimiento del diseño de un protocolo de altas, bajas y modificaciones	100%	0%	0%	0%	0 %	Ejecución 4º trimestre
			IND04-ACT.3.2.1. Grado de cumplimiento de la implantación del protocolo.	100%	0%	0%	0%	0 %	Ejecución 4º trimestre
			IND01-ACT.3.2.2. Grado de consecución del diseño del plan de formación.	100%	75%	0%	0%	75 %	La pandemia ha obligado a poner los esfuerzos en otros proyectos de comunicación y no se ha podido realizar ninguna gestión en el segundo trimestre. Ejecución 4º trimestre
			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%	60%	0%	0%	60 %	
	OO.3.2. Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación	ACT.3.2.2. Plan de Formación en materia de Red Profesional.	IND04-ACT.3.2.2. Número de formadores de la Red Profesional.	8	0	0	0	0 %	Aún no se han seleccionado los formadores.
			IND05-ACT.3.2.2. Acciones formativas sobre la Red Profesional.	5	0	0	0	0 %	Aún no se ha finalizado el diseño de las acciones por lo que no se ha podido iniciar esta actuación
IND06-ACT.3.2.2. Número de participantes en las acciones formativas.			150	0	0	0	0 %	No se han iniciado aún las acciones de formación.	
IND07-ACT.3.2.2. Número de acciones formativas para la red de formadores.			1	0	0	0	0 %	No se ha realizado ninguna acción formativa ni para los formadores ni para los trabajadores por motivos pandemia.	
IND01-ACT.3.2.3. Número de peticiones de mejora de la Red Profesional.			5	2	0	0	40 %		
ACT.3.2.3. Mejora de las utilidades de Red Profesional.			IND02-ACT.3.2.3. Número de incidencias en Red Profesional.	20	7	0	0	35 %	
			IND03-ACT.3.2.3. Número de mejoras incorporadas por Red Profesional.	10	10	0	0	100 %	
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 la gestión del conocimiento en el SAE.	100%	0%	0%	0%	0 %	Ejecución 4º trimestre	
		IND01-ACT.3.2.5. Grado de consecución del modelo de atención al personal del SAE.	100%	100%	0%	0%	100 %		
ACT.3.2.5. Definición e implantación del modelo de atención al personal SAE.		IND02-ACT.3.2.5. Número de sesiones formativas de sensibilización.	3	0	0	0	0 %		
	IND03-ACT.3.2.5. Materiales divulgativos para difundir modelo de atención.	2	1	0	0	50 %			

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	COMPROMISO	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
OE.3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo								
OO.3.2. Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación	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	1	0	0	10 %	Debido a la pandemia, la feria en la que se participó en mayo fue exclusivamente on line.
		IND02-ACT.3.2.6. Número de eventos organizados por el SAE.	8	0	0	0	0 %	Por la pandemia no se ha organizado ningún evento organizado por nosotros.
	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%	0%	0%	0%	0 %	
		IND02-ACT.3.2.7. Incremento del número de visitas a la web.	10%	36 %	0%	0%	357 %	
	ACT.3.2.7. Consolidación y expansión de la presencia del SAE en internet.	IND03-ACT.3.2.7. Incremento del número de gestiones realizadas a través de la web.	10%	0%	0%	0%	0 %	Durante el segundo trimestre ha habido un descenso en las gestiones puesto que la renovación se hace de forma automática y la cita previa ha estado deshabilitada durante cuatro meses.
		IND04-ACT.3.2.7. Grado de adaptación a la web al nuevo portal de la Junta de Andalucía.	100%	50%	0%	0%	50 %	
	ACT.3.2.8.Elaboración de materiales divulgativos para la distribución por las oficinas SAE.	IND01-ACT.3.2.8. Dípticos/trípticos.	5	0	0	0	0 %	Debido a la pandemia, hemos centrado nuestros diseños en la elaboración de materiales divulgativos a través de redes sociales. Esas piezas multimedia podemos contabilizarlas pero no entraría dentro del indicador "díptico/tríptico".
	ACT.3.2.8.Elaboración de materiales divulgativos para la distribución por las oficinas SAE.	IND02-ACT.3.2.8. Carteles y/o otros elementos de difusión.	5	7	0	0	140 %	Se ha elaborado todo el material de cartelería para las oficinas en relación a COVID-19
	ACT.3.2.9. Aumento presencia del SAE en los medios de comunicación de masas (prensa, radio y televisión).	IND01-ACT.3.2.9. Incremento del número de notas de prensa.	20%	70 %	0%	0%	351 %	
		IND02-ACT.3.2.9. Incremento del número de reportajes del SAE.	10%	264 %	0%	0%	2636 %	
	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	4 %	0	0	200 %	
		IND02-ACT.3.2.10. Incremento del número de publicaciones en Facebook.	5%	272 %	0%	0%	5440 %	
		IND03-ACT.3.2.10. Incremento del número de seguidores en Twitter.	3%	0%	0%	0%	0 %	
		IND04-ACT.3.2.10. Incremento del número de publicaciones en Twitter.	5%	433 %	0%	0%	8660 %	
		IND05-ACT.3.2.10. Incremento del número de seguidores en Instagram.	10%	57 %	0%	0%	570 %	Este aumento responde a los efectos de la pandemia y las estrategias de comunicación puestas en marcha. Téngase en cuenta que el n.º de publicaciones en Instagram acumulado a 2T asciende a 1125 y en Twitter a 3361
		IND06-ACT.3.2.10. Incremento del número de publicaciones en Instagram.	5%	346 %	0%	0%	6920 %	
	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	2	0	0	50 %	
		IND02-ACT.3.2.11. Porcentaje medio de satisfacción en cada cuestionario.	70%	0%	0%	0%	0 %	Las encuestas que se han realizado no son de satisfacción si no de conocimiento e información de necesidades
		IND03-ACT.3.2.11. Número de participantes en cada cuestionario.	1000	867	0	0	86,70 %	
	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%	57%	0%	0%	57 %	
	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%	38%	0%	0%	38 %	
	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	0	0	0	0 %	En el primer trimestre estaba en fase de elaboración que no se ha podido concretar a consecuencia de la coyuntura actual.
		IND01-ACT.3.2.15. Grado de cumplimiento del protocolo interno para potenciar la Transparencia Pública de Andalucía y su portal.	100%	33%	0%	0%	33 %	
	ACT.3.2.15. Elaboración y difusión del protocolo interno sobre Transparencia en el SAE.	IND02-ACT.3.2.15. Sesiones formativas de sensibilización.	2	0	0	0	0 %	No se ha podido hacer nada porque aún no se ha aprobado el Protocolo.
		IND03-ACT.3.2.15. Creación de díptico informativo de materiales divulgativos	1	0	0	0	0 %	Al no estar aprobado el protocolo, no se ha podido diseñar el díptico informativo.
	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%	0	0%	0%	0 %	
		IND01-ACT.3.2.17. Número de acciones de sensibilización interna.	12	4	0	0	33,34	
ACT.3.2.17. Difusión del Portal de Transparencia entre las personas trabajadoras del SAE y la ciudadanía en general.	IND02-ACT.3.2.17. Diseño y producción de díptico informativo sobre Transparencia.	1	0	0	0	0 %		
	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	22	0	0	183,34 %		
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%	0%	0%	0%	0 %		
	IND.02-ACT.3.2.18. Tiempo medio (días) de respuesta de sugerencias y reclamaciones en el SAE	15	0	0	0	0 %	En el segundo trimestre no es posible contabilizar este indicador porque los tiempos de respuesta durante la fase de alarma se han flexibilizado.	

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	COMPROMISO	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES	
OE.3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo									
OO.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 %		
		IND02-ACT.3.3.1. Acciones realizadas de formación para la mejora continua del SAE	7	0	0	0	0 %	El impacto de la pandemia y el periodo del estado de alarma han requerido una estructuración de la actividad para este año 2020, lo que ha imposibilitado el desarrollo de esta actividad.	
	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	0	0	0	0 %		
		IND02-ACT.3.3.2. Acciones de dinamización realizadas para la mejora continua del SAE	4	0	0	0	0 %	El impacto de la pandemia y el periodo del estado de alarma han requerido una estructuración de la actividad para este año 2020, lo que ha imposibilitado el desarrollo de esta actividad.	
			IND03-ACT.3.3.2. Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios Permanentes del SAE	1	1	0	0	100 %	
	ACT.3.3.3. Implantación del sistema de gestión basado en procesos	IND01-ACT.3.3.3. Procesos aprobados	100%	0%	0%	0%	0 %	Durante el primer semestre se ha continuado trabajando en la descripción de los procesos priorizados, aunque no se han podido finalizar los trabajos de descripción ni se han aprobado los procesos debido a la situación del Estado de Alarma.	
	ACT.3.3.4. Realización de la auditoria de seguimiento del Call Center	IND 01-ACT.3.3.4. Informe Anual Auditoria del Call Center	1	1	0	0	100 %		
	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-ACT3.3.6. Grado implementación modelo de gestión integral del SAE	25%	0%	0%	0%	0 %	El modelo de gestión está en proceso de licitación. Se prevé que a finales de julio 2020 se cuente con la empresa adjudicataria.	
	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 microsistemas del Área de Gestión del SAE	100%	50%	0%	0%	50 %		
		IND02-ACT.3.4.1. Incorporación de la difusión de ofertas de empleo en la App móvil del SAE	100%	80%	0%	0%	80 %		
		IND03-ACT.3.4.1. Grado de mejora en el rendimiento del tramitador de expedientes del SAE	100%	80%	0%	0%	80 %		
		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 %		
		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 %		
	ACT.3.4.2. Introducción de la inteligencia artificial como base de nuevos servicios ofrecidos a las personas y empresas	IND02-ACT.3.4.2. Desarrollo de los casos de uso PLD (Parado de Larga Duración) y EXITO asociados a la demanda de empleo.	100%	100%	0%	0%	100 %		
		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%	35%	0%	0%	43,75 %		
	ACT.3.4.3. Automatización y racionalización de la infraestructura tecnológica	IND02-ACT.3.4.3. Grado de consecución de las líneas marcadas para la optimización de los recursos Hardware	80%	45%	0%	0%	56,25 %		
		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 %		
IND01-ACT.3.4.4. Grado de ejecución de las líneas marcadas para fortalecer los métodos de trabajo del Servicio de Informática		80%	45%	0%	0%	56,25 %			
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	IND02-ACT.3.4.4. Realización de un análisis de requisitos para un servicio global de impresión	100%	50%	0%	0%	50 %			
	IND01-ACT.3.4.5. Impartición de acción formativa de PTW@nda	100%	100%	0%	0%	100 %			
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	IND02-ACT.3.4.5. Nivel de ejecución del proyecto de gestión del conocimiento	80%	40%	0%	0%	50 %			
	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%	75%	0%	0%	75 %		

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	COMPROMISO	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
OE.3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo								
00.3.5 Garantizar la capacitación de los y las profesionales del SAE	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%	25%	0%	0%	25 %	El diseño de la evaluación de necesidades específicas, se encuentra en fase de revisión y aceptación por la jefatura de Servicio.
		IND01-ACT.3.5.2. Realización de acciones formativas homologadas por IAAP en modalidad Teleformación.	100%	100%	0%	0%	100 %	
	ACT.3.5.2. Realización de Acciones Formativas	IND02-ACT.3.5.2. Realización de acciones formativas homologadas por IAAP en modalidad presencial	100%	0%	0%	0%	0 %	Mediante Resolución de la Dirección del IAAP por la que se establecen medidas provisionales en relación a las actividades formativas y procesos selectivos gestionados por el Instituto co motivo del COVID-19
	ACT.3.5.3. Formación en materia de Violencia de Género.	IND01-ACT.3.5.3. Formación en materia de violencia de género.	1	25	0	0	2500 %	
	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 %	
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	1	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%	25%	0%	0%	25 %	
	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	2	0	0	40%	
		IND02-ACT.3.6.3. Acciones formativas en implementación de Plan de Igualdad realizadas	1	0	0	0	0 %	Ejecución 4º trimestre
	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	0	0	0	0 %	Se ha modificado la planificación anual, 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.
00.3.7. Garantizar la Vigilancia y Salud Laboral	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 %	La crisis sanitaria derivada del COVID-19 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. Se espera retomar la actividad normalizada a partir del 15 de septiembre.
	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	0	0	0	0 %	La crisis sanitaria derivada del COVID-19 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. Se espera retomar la actividad normalizada a partir del 15 de septiembre.
	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	0	0	0	0 %	La crisis sanitaria derivada de la COVID-19 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. Los reconocimientos médicos de personas trabajadoras se han sustituido por las solicitudes de valoración de personas vulnerables por situación de riesgo por COVID.

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	COMPROMISO	RESULTADO TOTAL	RESULTADO HOMBRE	RESULTADO MUJER	% EJECUTADO	OBSERVACIONES
OE.3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo								
OO.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.
	ACT.3.8.1. Identificación y seguimiento de las acciones de evaluación de la Agencia	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.
	ACT.3.8.1. Identificación y seguimiento de las acciones de evaluación de la Agencia	IND03-ACT.3.8.1. N.º de informes de supervisión técnico-metodológica y estratégicos.	4	1	0	0	25 %	
	ACT.3.8.2. Asesoramiento en evaluación y seguimiento	IND01-ACT.3.8.2. N.º de consultas atendidas	9	3	0	0	33,33 %	
	ACT.3.8.2. Asesoramiento en evaluación y seguimiento	IND02-ACT.3.8.2. N.º de grupos de trabajo en los que se colabora	3	2	0	0	66,66 %	
	ACT.3.8.2. Asesoramiento en evaluación y seguimiento	IND03-ACT.3.8.2. N.º de reuniones mantenidas en los grupos de trabajo	10	11	0	0	110 %	
	ACT.3.8.3. Formación y dinamización en materia de seguimiento para la Evaluación	IND01-ACT.3.8.3. N.º 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.º 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.º de reuniones de trabajo del GPE en las que se participa	4	1	0	0	25 %	Ejecución 4º trimestre
		IND02-ACT.3.8.5. Jornadas de sensibilización en materia de evaluación de políticas públicas en las que se participa	1	0	0	0	0 %	
		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	2	0	0	200 %	
		IND05-ACT.3.8.5. N.º de acciones de capacitación en las que se participa	1	2	0	0	200 %	
		IND06-ACT.3.8.5. Personas trabajadoras del SAE que participan en Innovanda	1	1	0	0	100 %	
	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.

Una panorámica general de los resultados de actuaciones correspondientes al O.E.3 refleja que el 47,66% de los indicadores del PAA2020 tienen un nivel bajo de ejecución a cierre del II trimestre. Por contra, el 34,58%, tienen una elevada ejecución, incluso superando los hitos comprometidos al inicio del Plan.

TIPO DE INDICADORES	0.0.3	%
Indicadores con niveles bajos de ejecución (de 0 a 30% de ejecución)	51	47,66 %
Indicadores con niveles medios de ejecución (de 30% al 60% de ejecución)	19	17,76 %
Indicadores con niveles elevados de ejecución (superiores al 60% de ejecución)	37	34,58 %
TOTAL INDICADORES	107	

Si se tienen en cuenta los resultados de actuaciones correspondientes a todos los Objetivos estratégicos, esto es **O.E.1, O.E.2 y O.E.3**, se obtiene que 53,8% de los indicadores del PAA2020 tienen un nivel bajo de ejecución a cierre del II trimestre, principalmente debido al impacto de la crisis sanitaria provocada por la COVID19. Por el 28,5%, tienen una elevada ejecución, incluso superando los hitos comprometidos al inicio del Plan.

TIPO DE INDICADORES	0.0.1	%	0.0.2	%	0.0.3	%	TOTAL O.E	%
Indicadores con niveles bajos de ejecución (de 0 a 30% de ejecución)	20	64,52 %	29	60,42 %	51	47,66 %	100	53,8%
Indicadores con niveles medios de ejecución (de 30% al 60% de ejecución)	6	19,35 %	8	16,67 %	19	17,76 %	33	17,7%
Indicadores con niveles elevados de ejecución (superiores al 60% de ejecución)	5	16,13 %	11	22,92 %	37	34,58 %	53	28,5%
TOTAL INDICADORES	31		48		107		186	

Comparativamente, las actuaciones del O.E.3 son las que cuentan con el mayor número de actuaciones con un porcentaje elevado de ejecución. Esto es debido al elevado número de acciones de comunicación, sobretudo en redes sociales, a raíz del estado de alarma y posterior crisis sanitaria.

5. MEDIDAS ADOPTADAS POR EL SAE DURANTE LA CRISIS SANITARIA

Durante el estado de alarma debido a la crisis sanitaria provocada por la COVID19, el SAE ha implementado una batería de medidas con el objeto, por un lado, de garantizar la seguridad y salud de los empleados y empleadas de la Agencia y por otro, continuar prestando servicios a la ciudadanía.

Una vez finaliza el estado de alarma el 21 de junio de 2020, el SAE está en disposición de determinar si deja de implementar estas medidas, si valora el mantenimiento de las mismas o si ha decidido incorporarlas independientemente de la finalización de dicho estado de alarma. Para ello, se ha remitido a los Servicios un cuestionario on-line, de modo que los Servicios han podido indicar una de las siguientes opciones:

OPCIÓN 1.- El SAE no va a mantener esta medida tras el estado de alarma

OPCIÓN 2.- El SAE está valorando mantener esta medida mientras dure la crisis sanitaria provocada por el COVID19 y tras el estado de alarma

OPCIÓN 3.- El SAE va a mantener esta medida mientras se mantenga la crisis sanitaria provocada por el COVID19 y tras el estado de alarma

OPCIÓN 4.- El SAE va a incorporar esta medida en el desarrollo de su actividad, funcionamiento o estructura habitual, independientemente de que se mantenga o se supere la crisis sanitaria

Los resultados obtenidos arrojan la siguiente información:

Medidas implementadas/crisis sanitaria COVID19	N ^a medidas	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4
1. Gestión Interna	3			3	
2. Servicios a la ciudadanía	11				
Actuaciones sobre la Demanda	3			2	1
Atención en Oficinas de Empleo	2	2			
Gestión de Ofertas de Empleo (Nuevo procedimiento. # COVID 19)	5	4			1
Información y atención a la ciudadanía	1				1
3. Medidas contempladas en el Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril, de flexibilización	10	4	2	1	3
Total medidas	24				

Medidas que el SAE no va a mantener tras el estado de alarma (opción 1)

Con respecto a los **Servicios a la ciudadanía**, el SAE recupera su actividad habitual de Atención en Oficinas de Empleo tras el estado de alarma, dejando de ofrecer los siguientes refuerzos:

1. **Refuerzo de líneas telefónicas.** Una vez retomada la actividad normal con Cita Previa en las oficinas de empleo, ya sea presencial o no presencial, la dimensión del Call Center volverá a su planificación habitual.
2. **Buscador de teléfonos en la web del SAE.** Con la finalización del estado de alarma se ha retomado la atención en oficinas mediante cita previa, ya sea no presencial o presencial, por lo que dicho buscador se deshabilita. Tan solo se mantienen los teléfonos de información de cada oficina de empleo y los correos genéricos que habitualmente han estado a disposición de la ciudadanía.

Con respecto a la Gestión de Ofertas de Empleo (nuevo procedimiento. # COVID 19), el SAE no va a mantener:

1. **El plazo de dos días en el envío perfiles.** Con el fin del estado de alarma desaparece la urgencia en determinados procesos de intermediación.
2. **La declaración responsable de la empresa** que garantice que el puesto ha sido adecuado a las condiciones impuestas por la crisis sanitaria. Con el fin del estado de alarma, cada empresa será responsable de aplicar la normativa de salud pública en los procesos de intermediación.
3. **La reducción de los plazos que la oferta ha de estar en difusión.** Era una medida excepcional para dar respuesta urgente a puestos relacionados con servicios sociosanitarios, en residencias, etc. Con el fin del estado de alarma desaparece la urgencia en determinados procesos de intermediación.
4. **El no registrar resultados que puedan mermar la comprobación de la disponibilidad de las personas candidatas.** Esta medida estaba vinculada a las restricciones de movilidad que ya no operan. No obstante, es una medida excepcional establecida para no "castigar" a una persona por no tener la disponibilidad que en condiciones normales si tiene y nos ha manifestado tener

En relación con las medidas contempladas en el **Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes de flexibilización administrativa** en materia de ayudas en el ámbito del empleo y medidas complementarias con incidencia en el ámbito económico, local y social como consecuencia de la situación ocasionada por el COVID-19, el SAE deja de mantener la flexibilidad en las siguientes medidas tras el estado de alarma:

1. Medidas dirigidas a garantizar el mantenimiento del empleo de las personas con discapacidad
2. Medidas dirigidas a garantizar el mantenimiento del empleo de las personas en situación de exclusión social en las Empresas de Inserción
3. Incentivos al Retorno del Talento
4. Ejecución de los Proyectos de Interés General y Social generadores de empleo regulados

Medidas que el SAE está valorando mantener mientras dure la crisis sanitaria provocada por el COVID19 y tras el estado de alarma (opción 2)

El SAE está valorando mantener las medidas de flexibilidad contempladas en el **Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril**, mientras dure la crisis sanitaria para los siguientes programas:

1. Medidas dirigidas a flexibilizar el programa de Orientación Profesional y Acompañamiento a la Inserción.
2. Medidas dirigidas a flexibilizar el programa de Acciones Experimentales. Esta flexibilidad se adoptaría en función del Decreto ley 17/2020 que establece la permanencia del régimen jurídico aplicable a las medidas del Decreto Ley 10/2020.

Medidas que el SAE va a mantener mientras se mantenga la crisis sanitaria provocada por el COVID19 y tras el estado de alarma (opción 3)

Con respecto a la **Gestión Interna**:

1. **Medidas en Materia de Seguridad y Salud Laboral de los trabajadores y trabajadoras.** El Servicio competente en esta materia entiende que estas medidas deberán mantenerse hasta que no exista una vacuna para tratar la COVID19.
2. **Medidas para la Organización de la modalidad de Teletrabajo.** Con respecto a esta medida, a fecha de elaboración de este informe, el Servicio de Personal del SAE está pendiente de recibir las instrucciones pertinentes que se recojan en la regulación del teletrabajo por parte de la Junta de Andalucía. En cualquier caso, se prevé el mantenimiento de esta modalidad hasta el mes de septiembre, como mínimo, para facilitar la conciliación familiar a la vez que reducir riesgos de salud de las personas pertenecientes a grupos vulnerables.
3. **Reconocimiento de los permisos establecidos en las Resoluciones de la SGAP.** Estos permisos están previstos mientras se mantenga la crisis sanitaria.

Con respecto a los **Servicios a la ciudadanía**, el SAE va a mantener las siguientes Actuaciones sobre la Demanda mientras se mantenga la crisis sanitaria provocada por el COVID19 y tras el estado de alarma:

1. **Formulario inscripción inicial.** El SAE está trabajando en un modelo que incorpora la telematización de muchos servicios. En este momento debe mantenerse porque ofrece posibilidades que no están siendo ofrecidas de manera presencial.
2. **Renovación automática** para evitar que las personas en situación de desempleo caigan en baja y pueda casusarse por ello algún perjuicio. Es una medida excepcional que no será necesaria después de la crisis sanitaria en tanto que la persona ha de ser responsable de su demanda y la renovación de la misma.


Con respecto a las medidas contempladas en el **Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril**, el SAE va a mantener las medidas dirigidas a flexibilizar el programa de **Acciones Experimentales** mientras se mantenga la crisis sanitaria provocada por el COVID19 y tras el estado de alarma. Esta flexibilidad se adopta en función del Decreto ley 17/2020 que establece la permanencia del régimen jurídico aplicable a las medidas del Decreto Ley 10/2020.

Medidas que el SAE va a incorporar en el desarrollo de su actividad, funcionamiento o estructura habitual, independientemente de que se mantenga o se supere la crisis sanitaria (opción 4)

En este apartado los Servicios han reflejado medidas que ya eran habituales en la actividad propia del SAE y que no se han visto afectadas por la crisis sanitaria ni el estado de alarma.

En el ámbito de Actuaciones sobre la Demanda, el SAE va a mantener la **reinscripción automática de la demanda de empleo/generación de contraseñas** en el desarrollo de su actividad habitual para facilitar las gestiones online de la ciudadanía.

En en marco de la Gestión de Ofertas de Empleo (nuevo procedimiento. # COVID 19), el SAE va a mantener la **utilización de la difusión, a través de la web del Servicio Andaluz de Empleo.**



ATENCIÓN:
Tras el fin del Estado de Alarma, el SAE mantiene las siguientes medidas hasta la finalización de la situación de crisis sanitaria

- ✓ Renovación automática de la demanda de empleo
- ✓ Flexibilización de las reinscripciones
- ✓ Inscripción inicial on line
- ✓ Acreditación automática de la Búsqueda Activa de Empleo

Además, si necesitas ayuda, ya puedes pedir **Cita Previa no presencial** con tu oficina de empleo: 955 625 695.

Servicio Andaluz de Empleo, siempre atentos a las personas.

Y en relación con el servicio de Información y atención a la ciudadanía, el SAE va a mantener el **refuerzo de los recursos humanos para la gestión de Consultas web y para la dinamización de Redes sociales** como parte habitual de su estructura habitual, independientemente de que se mantenga o se supere la crisis sanitaria.

Los programas que tampoco se han visto afectados por la COVID19 en cuanto a su gestión normalizada son los **Incentivos a la creación de empleo estable y ampliación de la jornada laboral**:

1. **Bono Empleo y Contratación indefinida de personas destinatarias del Bono.** La tramitación de los expedientes de estas líneas ha seguido su curso habitual durante el estado de alarma, y por tanto, no se ha visto afectada por éste. Por consiguiente, su ejecución continua con normalidad tras la finalización del estado de alarma.
2. **Cómputo de los contratos y otras medidas en la Iniciativa de Cooperación Local.** La puesta en marcha de una nueva edición de esta medida estaba prevista con carácter previo a las circunstancias sobrevenidas por la crisis sanitaria. Durante el estado de alarma, se ha continuado trabajando para su puesta en marcha según lo previsto. Por tanto, la finalización del estado de alarma y la crisis del COVID no sólo no ha afectado al mantenimiento de esta medida de empleo, sino que ha motivado una reformulación de la misma para que pueda dar una respuesta efectiva y más ajustada a los devastadores efectos de la actual crisis sobre el empleo en nuestra comunidad.
3. **Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo.** Programa que forma parte de los servicios que se prestan por parte del SAE, de modo que no es excepcional.

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.

6. LECCIONES APRENDIDAS DEL PLAN ANUAL DE ACCIÓN 2019

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 tradujeron en acciones de mejora para cada objetivo específico del Plan 2019. En el marco del Plan de Acción 2020 es fundamental tomar como referencia estas acciones de mejora y conocer cuál de ellas se está implementando.

Para ello, se ha remitido a los Servicios un cuestionario on-line que ha permitido conocer el estado de situación de estas mejoras en el I semestre 2020. Todos los Servicios del SAE han respondido el cuestionario indicando una de las siguientes opciones:

OPCIÓN 1.- La acción de mejora se está llevando a cabo

OPCIÓN 2.- La acción de mejora se está valorando

OPCIÓN 3.- La acción de mejora no se va a llevar a cabo

Acciones de mejora propuestas 2019	N.º acciones	Opción 1	Opción 2	Opción 3
O.E 1. Mejorar las posibilidades de acceso al empleo de las personas desempleadas y la promoción profesional de las ocupadas	4	3	1	
O.E.2. Favorecer la adecuación de los perfiles de las personas desempleadas y las necesidades de las empresas	7	6	1	
OE.3. Promover y gestionar la mejora continua del SAE	6	6		
O.E.4. Promover la activación laboral de las mujeres y la igualdad efectiva de oportunidades de mujeres y hombre para acceder al empleo	2	1		1
Total	18	15	2	1

Es significativo que casi la totalidad de las acciones de mejora propuestas se estén implementando en el SAE.

En el marco del **O.E 1. Mejorar las posibilidades de acceso al empleo de las personas desempleadas y la promoción profesional de las ocupadas** durante este semestre, se están llevando a cabo las siguientes mejoras por parte de los Servicios:

1. **Impulso de medidas que promueven la inserción laboral y el mantenimiento del empleo de modo que la tasa de población ocupada siga una evolución positiva.** Los Servicios responsables siguen ejecutando medidas de fomento del empleo, concretamente incentivos para la contratación de personas jóvenes desempleadas, y además, se están poniendo en marcha otras nuevas medidas para mejorar la empleabilidad de las personas desempleadas y su posterior inserción laboral.
1. **Análisis de las bases y procedimientos de los incentivos a la contratación en las futuras convocatorias para adaptarlos a las necesidades de los entes empleadores, aumentando así el número de solicitudes.** Concretamente, se está trabajando en la mejora de la difusión, información y comunicación relativa a los Incentivos para la contratación de personas con discapacidad en empresas ordinarias y los Incentivos a empresas de inserción para aumentar el número de solicitudes, actualmente por debajo de las estimadas.
2. **Impulso y mejora de la difusión, información y comunicación relativa a los Incentivos a la conciliación laboral.** Teniendo en cuenta que se estimó su puesta en marcha en 2019 sin que finalmente se haya ejecutado el programa, en 2020 se trabaja para convocar esta línea de ayuda.

Con respecto a **“Valorar las posibles causas por las que los Incentivos a la inserción laboral de personas en situación de exclusión social en el mercado laboral normalizado no ha recibido ninguna solicitud”**, el Servicio responsable de esta línea de ayudas está analizando las razones por las cuales en la convocatoria anterior de 2019 no se ha recibido ninguna solicitud.

En el marco del **O.E.2. Favorecer la adecuación de los perfiles de las personas desempleadas y las necesidades de las empresas** se están llevando a cabo actualmente las siguientes mejoras:

1. Revisión al alza de la previsión inicial relativa a la tasa de inserción de participantes en **Itinerarios Profesionales de Inserción.**
2. Seguimiento de los trabajos relativos a la herramienta de **perfilado estadístico** para asegurar su implementación en el medio plazo.
3. Evitar en la medida de lo posible que los **cambios de estructura en el SAE afecten al desarrollo habitual de la actividad del SAE** (convocatorias, planificación, resoluciones,

ejecución, etc.) En este sentido, la incorporación de la figura de Coordinador de Gerencia viene a dar respuesta a esta medida de mejora haciendo que se asuman estas cuestiones transversales.

4. Mejorar de cara a los siguientes ejercicios el seguimiento de la aplicación efectiva del **protocolo de gestión de anuncios** mediante procedimientos de auditoría de gestión.
5. Impulsar las campañas de difusión de servicios a empresas del SAE recogida en los **Planes Anuales de Trabajo** e incrementar la proactividad de la **Red de Agentes de Empresa**.
6. Mejorar la capacidad de respuesta del SAE en cuanto a la **gestión de los incentivos**, pues los retrasos desmotivan a las empresas el uso de los mismos. Los Servicios con competencias en esta materia, está continuamente llevando a cabo esta acción de mejora, como una de sus prioridades. Puede constatar, en este sentido, una evolución ascendente, en el último año, en el tiempo medio en la resolución de los expedientes; si bien, este tiempo de respuesta queda claramente condicionado a la fluctuación de los equipos de tramitación.

Con respecto a las “**Encuestas de satisfacción de las personas demandantes de empleo atendidas en oficinas o dispositivos de empleo**”, se está valorando un cambio en el contenido de las encuestas, en su metodología o método de encuestación. Para ello, la unidad de evaluación del SAE está trabajando en propuestas de cambio metodológico que permitan obtener nuevos datos o resultados para seguir mejorando los servicios.

En el marco del **OE.3. Promover y gestionar la mejora continua del SAE**, se están llevando a cabo actualmente las siguientes mejoras:

1. Definir el proceso de tramitación de los expedientes de contratación para la **modernización de las oficinas de empleo** para asegurar una mayor agilidad en la ejecución de las acciones de mejora proyectadas.
2. Evitar en la medida de lo posible que los **cambios de estructura en el SAE afecten al desarrollo habitual** de las actividades propias de las unidades que trabajan en temas transversales, como Evaluación, Comunicación y Calidad. En línea con lo argumentado en el O.E.2, la incorporación de la figura de Coordinador de Gerencia viene a dar respuesta a esta medida de mejora haciendo que se asuman estas cuestiones transversales.
3. Revisar el criterio mediante el cual se establece **el tiempo medio de respuesta de reclamaciones y sugerencias** en el SAE para que sea una estimación realista de acuerdo a los procedimientos propios de la administración. Aunque se constata que el tiempo medio de respuesta vigente actualmente por imperativo normativo es de 15 días, y por ende, no se puede modificar ni ajustar, el equipo de trabajo responsable de esta actividad en el SAE está trabajando y aplicando modificaciones en sus procedimientos de tal modo que se están acortando los periodos de respuesta de acuerdo a la norma.
4. Avanzar en la implementación, sensibilización y consolidación del **Sistema de Gestión de la**

Calidad como modelo de organización de la mejora continua de los servicios ofrecidos desde el SAE.

5. Incorporar el **análisis de la satisfacción de usuarios** de manera gradual en todos los servicios que ofrece el SAE.

Finalmente, en el marco del **O.E.4. Promover la activación laboral de las mujeres y la igualdad efectiva de oportunidades de mujeres y hombre para acceder al empleo**, el SAE está:

1. **Impulsando medidas concretas para alcanzar una mayor inserción de mujeres víctimas de violencia de género, asegurando un trato confidencial.** Además, se prevé también lanzar una licitación para la prestación de servicios de atención a mujeres víctimas de violencia de género.

En este mismo O.E.4., la propuesta de “Analizar y ajustar la convocatoria de *Incentivos a la contratación indefinida de mujeres* para adaptarlos mejor a las necesidades de los entes empleadores y asegurar una mayor cobertura y ejecución del programa”, no se está implementando por cuanto esta línea de incentivos no se va a convocar en el ejercicio 2020.

Los distintos 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 **CALIDAD** de nuestros servicios.

7. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

El SAE cuenta para el Plan de Acción Anual 2020 con una previsión de 642.188.912 euros, desglosado en los siguientes capítulos:

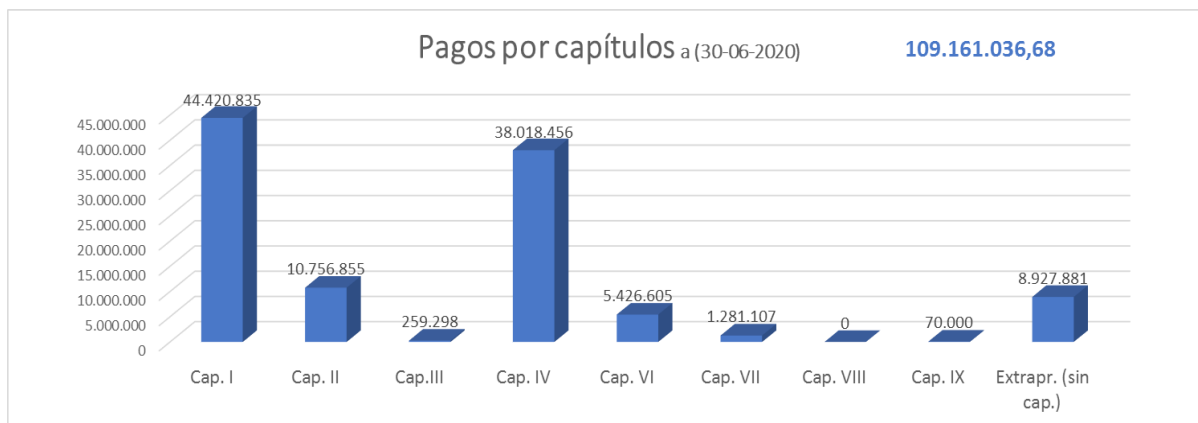
CAPÍTULO	EJERCICIO 2020
I Gastos de personal	134.964.043,00
II Gastos corrientes en bienes y servicios	66.137.839,00
III Gastos financieros	500.000,00
IV Transferencias corrientes	408.716.008,00
VI Inversiones reales	19.787.803,00
VII Transferencias de capital	15.067.700,00
IX Pasivos financieros	140.000,00
TOTAL	642.188.912,00

Con respecto a la **ejecución presupuestaria** en el periodo de 1 de enero a 30 de junio 2020, según los datos que obran en el Sistema GIRO, la ejecución es del 28,03% si bien el total de autorizaciones en es muy superior, alcanzando el 45,02%.

CAPÍTULO	CRÉDITO INICIAL	CRÉDITO DEFINITIVO	AUTORIZACIONES	% A	DISPOSICIONES	% D	OBLIGACIONES	% O
1	138.143.493,00	143.655.653,00	64.124.700,80	44,64 %	64.124.700,80	44,64 %	64.124.700,80	44,64 %
2	63.217.992,00	60.954.030,98	29.459.174,83	48,33 %	24.288.961,69	39,85 %	8.052.875,46	13,21 %
3	500.000,00	500.000,00	287.037,98	57,41 %	287.037,98	57,41 %	285.931,71	57,19 %
4	405.301.924,00	431.160.312,46	180.720.594,67	41,91 %	75.466.916,18	17,50 %	12.509.653,79	2,90 %
6	19.817.803,00	24.446.538,27	17.527.928,29	71,70 %	14.312.583,35	58,55 %	5.314.917,94	21,74 %
7	15.067.700,00	15.050.578,72	12.051.785,34	80,08 %	10.808.114,94	71,81 %	409.572,81	2,72 %
9	140.000,00	140.000,00	140.000,00	100,00 %	140.000,00	100,00 %	70.000,00	50,00 %
TOTAL	642.188.912,00	675.907.113,43	304.311.221,91	45,02 %	189.428.314,94	28,03 %	90.767.652,51	13,43 %

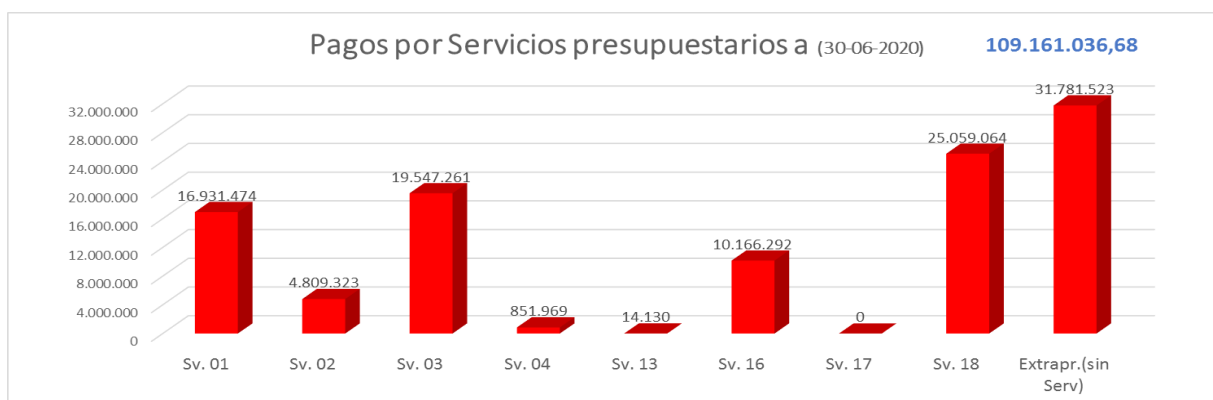
Una vez autorizados los importes correspondientes a la nueva Iniciativa AIRE, en fase de ejecución muy avanzada, y provincializados los créditos, el porcentaje esperado en el mes de julio en el Capítulo 4 se incrementará hasta el 80,18%. Esto supone un nivel de ejecución notablemente elevado para este periodo del año.

Este presupuesto se destina tanto al desarrollo de las competencias internas de la Agencia, 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.



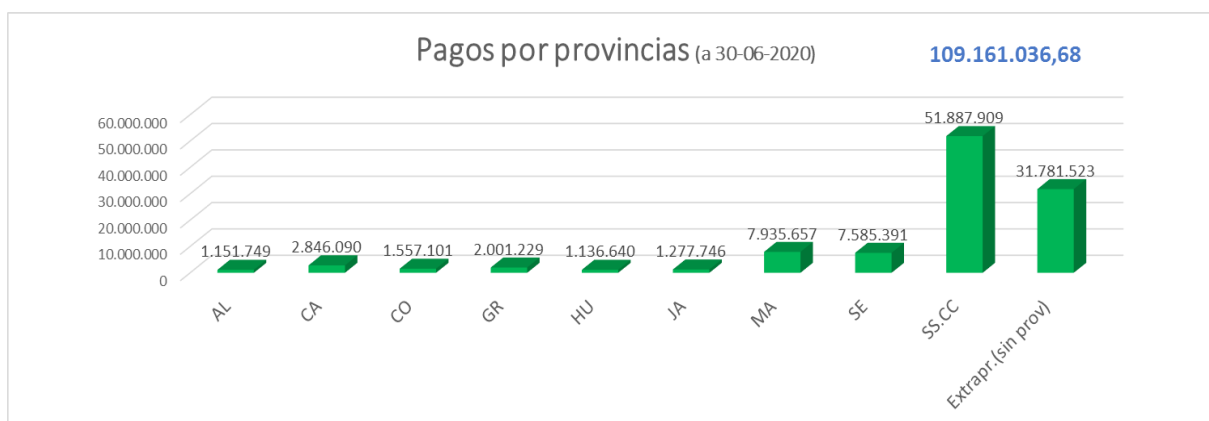
El capítulo 1 de gastos de personal y 4 de transferencias corrientes concentran la mayor parte de los créditos del SAE: el 40,69% y el 34,83% de la totalidad de los pagos, respectivamente.

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.



A fecha de 30 de junio de 2020, quedan pendientes de asignar 31.781.523 euros (Extra-presupuestario, sin Servicio asignado).

Si se tiene en cuenta la distribución territorial, son los Servicios Centrales seguidos de la provincia de Málaga los que concentran el mayor volumen de pagos ejecutados en estos dos trimestres.



Sin duda, la crisis sanitaria y el estado de alarma han condicionado los pagos materializados mensualmente. De forma comparado 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.

IMPORTE MATERIALIZADO MENSUAL. COMPARATIVA 2019-2020		
MES	IMPORTE 2020	IMPORTE 2019
Enero	41.757.075,44	165.039.820,76
Febrero	9.927.666,65	9.249.815,19
Marzo	11.588.750,73	35.170.977,20
Abril	11.809.246,22	24.042.758,05
Mayo	14.846.285,42	51.721.990,97
Junio	18.673.947,90	49.952.763,68
TOTAL	108.602.972,36	335.178.125,85

8. CONCLUSIONES DEL INFORME: QUÉ HEMOS APRENDIDO EN ESTE SEGUNDO TRIMESTRE

...En materia de planificación y seguimiento

El Plan de Acción Anual debe entenderse como un documento vivo, sujeto a MODIFICACIONES

El **Plan de Acción Anual** es 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 permitirá un seguimiento más adecuado de los resultados trimestrales y anuales, conociendo las razones que motivan estos cambios.

Sería recomendable establecer VALORES de ejecución trimestrales o semestrales para actuaciones y objetivos.

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.

El seguimiento trimestral mejoraría si se establecieran PERIODOS de EJECUCIÓN para todas las actuaciones y objetivos operativos.

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 como obligatorio. Esto dificulta el análisis de la ejecución trimestral. Para asegurar un adecuado seguimiento, así como conocer por qué algunos resultados de ejecución trimestral tienen valor 0, es recomendable **incorporar el periodo de ejecución como campo obligatorio en la herramienta GP-SAE.**

La planificación y el análisis TERRITORIAL de la actividad del SAE sigue siendo una asignatura pendiente

Una de las observaciones que se extraen del seguimiento trimestral es la **escasa visión del territorio** en 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. Con vistas a futuras peticiones y explotación de datos de ejecución trimestral y anual, sería interesante incorporar el campo *provincia* en la herramienta de seguimiento, tanto para la recogida de información como para la **planificación en las provincias** de su actividad trimestral.

...En materia de ejecución de la actividad

La crisis sanitaria generada por la COVID19 ha modificado PRIORIDADES en la actividad habitual del SAE

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.

Es necesario REFORZAR algunas actuaciones para garantizar una óptima EJECUCIÓN de aquí a cierre del año.

La COVID19 ha tenido un impacto inesperado en el desarrollo normalizado de la actividad del SAE. Esto conlleva niveles bajas o nulos de ejecución de resultados en algunas de las actuaciones previstas. No obstante, también se observan actuaciones que, sin tener afectación por la crisis sanitaria, han tenido niveles bajos de ejecución. Conocer cuáles son estas actuaciones, **entender las razones de esta baja ejecución**, planificar plazos y reforzarlas es uno de los principales aprendizajes de este seguimiento.

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 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.

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

De igual modo, 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. Sirva como reflejo de esto, el incremento en más de un 900% de las interacciones con la ciudadanía.

ANEXO:
RELACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, OPERATIVOS Y 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.

0.0.2.1 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

0.0.2.2 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

0.0.2.3 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

0.0.2.4 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

0.0.2.5 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

0.0.2.6 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

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo

O.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

O.0.3.2 Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación: Plan de Comunicación

ACT.3.2.1. Dinamización de Red Profesional como herramienta colaborativa de comunicación dentro de la organización.

ACT.3.2.2. Plan de formación en materia de Red Profesional.

ACT.3.2.3. Mejora de las utilidades de Red Profesional.

ACT.3.2.4. Diagnóstico de la gestión del conocimiento en el SAE a través de Red Profesional.

ACT.3.2.5. Definición e implantación del modelo de atención al personal SAE.

ACT.3.2.6. Participación y organización de eventos de empleo

ACT.3.2.7. Consolidación y expansión de la presencia del SAE en internet

ACT.3.2.8. Elaboración de materiales divulgativos para su distribución por las oficinas SAE.

ACT.3.2.9. Aumento presencia del SAE en los medios de comunicación de masas (prensa, radio y TV)

ACT.3.2.10. Mejora de la presencia del SAE en las redes sociales.

ACT.3.2.11. Elaboración de encuestas de satisfacción de los usuarios de la web del SAE.

ACT.3.2.12. Elaboración y publicación de la memoria anual de actividades.

ACT.3.2.13. Elaboración e implantación de un protocolo de atención ciudadana en el SAE

ACT.3.2.14. Campañas de publicidad institucional.

ACT.3.2.15. Elaboración y difusión del protocolo interno en materia de Transparencia en el SAE.

ACT.3.2.16. Mejora de la difusión de contenidos en el Portal de Transparencia a iniciativa propia

ACT.3.2.17. Difusión del Portal de Transparencia entre las personas trabajadoras del SAE y la ciudadanía, en general

ACT.3.2.18. Sugerencias y reclamaciones en el SAE

O.0.3.3 Homogeneizar la gestión, crear y mejorar instrumentos para la recogida y análisis de la información: Plan de Calidad.

ACT.3.3.1. Integración de la cultura de calidad

ACT.3.3.2. Dinamización de canales de información y comunicación al servicio de la ciudadanía

ACT.3.3.3. Implantación sistema de gestión basado en procesos

ACT.3.3.4. Realización de la auditoría de seguimiento del Call Center

ACT.3.3.5. Gestión de las Buenas Prácticas del SAE

ACT.3.3.6. Diseño e implementación del modelo de gestión integral del SAE

O.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>	
O.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>	
O.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>	
O.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>	
O.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>	



Junta de Andalucía
Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO