

# PLAN DE ACCIÓN SAE 2021

## Informe anual de resultados

Febrero 2022



## Sumario

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ESTRUCTURA DEL INFORME.....	5
3. RESULTADOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO 2021.....	7
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.....	10
Resultado de Actuaciones Objetivo Estratégico 1.....	14
Acciones de mejora Objetivo Estratégico 1.....	19
Objetivo Estratégico 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.....	20
Resultados de Actuaciones. Objetivo Estratégico 2.....	24
Acciones de mejora Objetivo Estratégico 2.....	32
Objetivo Estratégico 3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo.....	33
Resultados de Actuaciones Objetivo Estratégico 3.....	39
Acciones de mejora O.E.3.....	50
4. AVANCES EN LOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS DEL SAE.....	51
5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	55
6. LECCIONES APRENDIDAS.....	59

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anual de Acción del SAE 2021 se ha ejecutado en un contexto fuertemente condicionado por los efectos de la pandemia que aún a día de hoy, entrados ya en el nuevo año 2022, se siguen manteniendo. Nunca antes nuestras administraciones públicas habían tenido que hacer frente a una crisis sanitaria de tal magnitud que afectara al día a día de nuestras vidas.

Aunque el impacto del coronavirus está siendo amortiguado en parte por los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), los cuales se prorrogan hasta el 28 de febrero de 2022, según el *Real Decreto-ley 18/2021, de 28 de septiembre, de medidas urgentes para la protección del empleo, la recuperación económica y la mejora del mercado de trabajo*, es necesario impulsar más medidas para la creación de oportunidades de empleo de calidad en Andalucía, especialmente para revertir tres de las principales preocupaciones: el paro juvenil, el paro femenino y el paro de larga duración.

En estas circunstancias excepcionales, la política general del Gobierno de Andalucía y del Servicio Andaluz de Empleo, en particular, ha estado orientada a proteger el empleo, a ayudar a las personas más vulnerables y a mantener el tejido productivo, en la medida de lo posible. Se han realizado importantes esfuerzos para asegurar una vuelta a la normalidad, una vez se restablecieron las condiciones de movilidad y se levantaron las medidas de contención; se ha adaptado la actividad del SAE a las necesidades de seguridad y salud laboral con la implantación, entre otras medidas, del teletrabajo, siempre con la finalidad de mantener una adecuada y continuada prestación de servicios a la ciudadanía; y se han adaptado los contenidos, objetivos y herramientas de planificación, como el Plan Anual de Acción 2021, para dar prioridad a la información y prestación de estos servicios a la ciudadanía en esta llamada nueva realidad.

La Presidencia del Servicio Andaluz de Empleo, con fecha de 31 de diciembre de 2020, resolvió aprobar el Plan Anual de Acción de la Agencia SAE para el ejercicio 2021.

De otro lado, este 2021 cierra con el avance y desarrollo de uno de los proyectos más ambiciosos acometidos en el SAE desde su creación y cuya finalidad es cambiar su Modelo de Gestión, a partir de la adopción de una visión integral y analítica del proceso de planificación de políticas activas de empleo, orientación, intermediación y prestación de servicios. Este nuevo modelo es el resultado de la aprobación del *Plan Director de Ordenación de las Políticas de Empleo y Relaciones Laborales en Andalucía, publicado el 17 de diciembre de 2019*, en el que se identificó la necesidad de repensar la forma de gestionar la actividad propia del SAE.

El Servicio Andaluz de Empleo, creado por la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, se configura como Agencia de régimen especial de las previstas en el artículo 54.2.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, para realizar las actividades administrativas y demás funciones y competencias que específicamente se le atribuyan.

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

Este informe del Plan de Acción 2021 cierra, además, una importante etapa en el ciclo de planificación del SAE por cuanto su referente superior, esto es, el Contrato de Gestión del SAE 2020-2021, el cual se concreta en los respectivos planes anuales, acaba también su vigencia el 31 de diciembre de 2021. Por ende, la labor de seguimiento que se ha venido realizando del PAA representa un ejercicio fundamental para valorar el grado de cumplimiento y control de la ejecución del Contrato de Gestión 2020-2021, de conformidad con lo establecido en el apartado 4 del artículo 19 de los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo.

## 2. ESTRUCTURA DEL INFORME

El Informe se estructura en función de los niveles que emanan del Contrato de Gestión 2020-2021. El nivel superior es el de Objetivos Estratégicos, seguido de sus respectivos Objetivos Operativos, actuaciones e indicadores de resultado.

Esta estructura de mayor alcance es la principal diferencia con respecto a los informes de seguimiento trimestrales que se han realizado a lo largo del ejercicio 2021, los cuales se quedan en el nivel de ejecución de actuaciones, sin elevar el análisis a Objetivos Estratégicos ni Operativos.

### 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 (O.O):

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

7 indicadores O.O.  
18 actuaciones  
35 indicadores

### Objetivo Estratégico 2

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

### Objetivos Operativos (O.O):

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.

6 indicadores O.O.  
29 actuaciones  
55 indicadores

### Objetivo Estratégico 3

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

### Objetivos Operativos (O.O):

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.

11 indicadores O.O.  
34 Actuaciones  
61 Indicadores

A partir de esta estructura, este informe anual de cierre tiene una naturaleza eminentemente analítica y descriptiva dada la naturaleza de los datos y los correspondientes indicadores de seguimiento, si bien se pretende dar un paso más adentrándose en el ámbito evaluativo. Para ello, centrará parte del análisis en conocer el **nivel de ejecución** de los Objetivos Estratégicos y Operativos establecidos por el SAE, de acuerdo con los resultados obtenidos en la ejecución de las actuaciones y los recursos asignados, así como la detección de las desviaciones producidas. Y de otro lado, tendrá en cuenta las acciones de mejora que propongan los servicios y equipos responsables de cada actuación para corregir las posibles desviaciones observadas con respecto al nivel de ejecución de los compromisos anualmente establecidos.

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

- Gestor de Proyectos GP-SAE, como herramienta en la que los Servicios del SAE han reflejado la actividad ejecutada durante los sucesivos trimestres del año. La herramienta de explotación para los datos volcados en este gestor es Pentaho.
- Sistema GIRO (Gestión Integrada de Recursos Organizativos) para la extracción de datos económicos y ejecución contable.

### 3. RESULTADOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO 2021

Este apartado aborda los resultados para cada uno de los niveles del Plan anual, esto es, Objetivos Estratégicos, Operativos y actuaciones. En algunos casos, el indicador de cada nivel se construye con respecto al resultado comprometido (META) que se establece en el Contrato de Gestión 2020-2021 y que se recoge también en la Memoria Económica de Información Presupuestaria (MEIP). En otros casos, el resultado del indicador se obtiene con respecto al mismo resultado para el año anterior, como en el caso de la tasa de variación interanual de la participación de mujeres en políticas activas de empleo o la variación anual de la población ocupada en Andalucía.

De acuerdo con los hitos anuales establecidos en el Contrato de Gestión vigente, los Objetivos Estratégicos (O.E) han alcanzado en 2021 los compromisos anuales en los siguientes términos:

Tabla 1: Resultados de indicadores anuales. Objetivos Estratégicos

Objetivo	Indicador	Órgano responsable	META		% consecución s/META	
			2020	2021	2020	2021
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.	Variación de la población ocupada	SAE	2,50	2,00		
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.	Tasa de inserción de las personas participantes en Itinerarios Profesionales de Empleo	SIE	5,00	7,00		
3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo.	Satisfacción de personas y entidades usuarias de servicios y programas de empleo	DGER	8,00	8,30		

Con respecto a 2020, donde el Objetivo Estratégico 1 no alcanzó la meta propuesta, 2021 cierra con una óptima consecución de todos los O.E.

Comprender el impacto que los programas y servicios del SAE tienen sobre los datos de población ocupada (OE.1) no es tarea fácil. Existen múltiples circunstancias y condicionantes que influyen en las estadísticas del mercado de trabajo, entre ellas los efectos de una pandemia que, aún en 2021, ha seguido condicionando los datos de ocupación, paro y mantenimiento de los puestos de trabajo. Según la última encuesta de la población activa (INE, 4trimestre 2021), Andalucía cierra el año con una población ocupada<sup>1</sup> de 3.249.800 de personas, lo que supone 166.800 personas más ocupadas con

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

respecto a 2020. Por ende, la meta establecida para el OE.1, esto es, aumentar en un 2,0% la *población ocupada en 2021 con respecto a 2020* se alcanza e incluso se supera. Concretamente, la variación interanual de la población ocupada es del 5,4%, por lo que el porcentaje de ejecución con respecto a la meta es del 100%.

Con respecto a la *Tasa de inserción de las personas participantes en Itinerarios Profesionales de Inserción*, la previsión para este año era insertar, como mínimo, al 7% de participantes en este programa. El dato acumulado en el IV trimestre refleja que la inserción alcanza el 13,55%, superando la previsión inicial. Concretamente, el año 2021 cierra con un total de 184.609 personas participantes en IPI's, de las cuales han formalizado un contrato de trabajo 25.028 (fuente ARGOS, STO, Hermes).

Con respecto a la *Satisfacción de personas y entidades usuarias de servicios y programas de empleo*, también es muy positivo el resultado. Para el cálculo de este indicador, se toma como referencia el promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio de Cita Previa Telefónica, Servicios a las empresas prestados por Agentes de Empresa y los programas propios del Servicio de Orientación y Atención a la Demanda: Programa de Orientación Profesional, Programa de Acompañamiento a la Inserción, Programa Experiencias Profesionales para el Empleo y Programa de Acciones Experimentales. El resultado medio de la satisfacción en el año 2021 ha sido del 8,35 mejorando la meta comprometida para este año (situada en el 8,30).

Tabla 2: Nivel de ejecución de indicadores de Objetivos Estratégicos. Datos comparados 2020-2021

2021	O.E.1	%s/total	O.E.2	%s/total	O.E.3	%s/total
Nivel de ejecución	00.1.1. a 1.6	O.E.1	00.2.1 a 2.6	O.E.2	00.3.1. a 3.8	O.E.2
Muy alta (100% o más)	13	37,14	21	38,18	28	45,9
Alta (entre el 99%-70%)	8	22,86	9	16,36	11	18,03
Media (entre el 69% y el 40%)	5	14,29	9	16,36	6	9,84
Baja (entre el 39%-1%)	3	8,57	4	7,27	1	1,64
Sin ejecución (0% ejecutado)	6	17,14	12	21,82	15	24,59
<b>TOTAL INDICADORES</b>	<b>35</b>		<b>55</b>		<b>61</b>	

2020	O.E.1	%s/total	O.E.2	%s/total	O.E.3	%s/total
Nivel de ejecución	00.1.1. a 1.6	O.E.1	00.2.1 a 2.6	O.E.2	00.3.1. a 3.8	O.E.2
Muy alta (100% o más)	0	0,00	4	7,27	4	6,56
Alta (entre el 99%-70%)	4	11,43	4	7,27	9	14,75
Media (entre el 69% y el 40%)	2	5,71	2	3,64	6	9,84
Baja (entre el 39%-1%)	3	8,57	23	41,82	21	34,43
Sin ejecución (0% ejecutado)	26	74,29	22	40,00	21	34,43
<b>TOTAL INDICADORES</b>	<b>35</b>		<b>55</b>		<b>61</b>	

En lo que respecta a la ordenación de los indicadores de Objetivos Estratégicos y Operativos en función de los **cinco niveles de ejecución** establecidos con respecto a los hitos anuales, conviene resaltar que el año 2021, y su correspondiente ciclo del Contrato de Gestión del SAE para los ejercicios 2020-2021, cierra con un buen nivel de ejecución con respecto a los Objetivos Operativos diseñados para este periodo.

En conjunto, en 2021, el 59% de los Objetivos Operativos se sitúan en un nivel de ejecución entre alto y muy alto, mientras que en 2020 cerró con un porcentaje muy inferior, del 16,5%.

Esto refleja un considerable esfuerzo por acompasar la actividad y ejecución del SAE en 2021 a niveles óptimos, tras la afectación que el estado de alarma decretado en 2020 y la pandemia han tenido en la actividad y la habitual prestación de servicios por parte del SAE.

## **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**

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

**OO.1.1. Promover las políticas activas locales de empleo en el territorio.** Son los mercados locales de empleo los que pueden generar las principales oportunidades para la inserción laboral, favoreciendo que las personas permanezcan o se asienten en el territorio. Programas como Bono Empleo Joven o AIRE son las iniciativas más relevantes en este ámbito.

**OO.1.2. Favorecer el empleo de calidad y la inserción estable.** Los programas que recogen medidas destinadas a incentivar la contratación por empresas y entidades empleadoras son un elemento ampliamente utilizado para el impulso del empleo. Además, son una herramienta útil si se quiere garantizar que este empleo responda a unos parámetros de estabilidad y calidad. Se reflejan aquí, por tanto, los programas de incentivos dirigidos a favorecer la contratación de personas desempleadas y ampliación de la jornada.

**OO.1.3. Favorecer el empleo de colectivos con dificultades de inserción.** El empleo sigue siendo uno de los principales componentes de integración social activa y efectiva de colectivos como las personas con discapacidad o en situación de exclusión. La existencia de barreras que impiden o dificultan el acceso y permanencia en el empleo de estos colectivos alienta al SAE a disponer de programas dirigidos a la integración social a través del empleo, tanto en los mercados ordinarios como en los protegidos.

**OO.1.4. Impulsar medidas para la conciliación laboral y personal.** Para romper barreras para la conciliación como estereotipos y roles de género en el cuidado se hace necesario disponer de medidas que incidan de manera directa en la conciliación de la vida laboral y la personal. Por ello, este objetivo trata de promover programas que contemplen diferentes aspectos de la conciliación laboral y personal, tales como la flexibilidad en el puesto de trabajo o el apoyo a la inserción de las mujeres promoviendo la corresponsabilidad en el cuidado.

**OO.1.5. Incrementar en las políticas activas de empleo el grado de participación de las mujeres.** Con este objetivo se busca impulsar la presencia de las mujeres en las distintas medidas de políticas activas de empleo, de tal manera que se reduzcan las brechas de género. De manera específica se impulsa su inclusión preferente en aquellas convocatorias que tengan como destinataria a la ciudadanía y entidades empleadoras. También se contemplan aquí incentivos a la contratación indefinida de mujeres, específicamente en el sector industrial.

**OO.1.6. Ampliar el ámbito de prestación de servicios para la formación y para el empleo sectorial de las Escuelas de Formación.** La Red de Escuelas de Formación está conformada por once Escuelas de especialización de carácter sectorial, que da cobertura a todo el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma. El modelo formativo de las Escuelas se dirige prioritariamente a la mejora de la cualificación profesional de personas demandantes de empleo de acuerdo con las necesidades del tejido empresarial de la economía andaluza, en sectores prioritarios como son la hostelería, joyería, cerámica, restauración de patrimonio histórico, artístico y cultural, la producción de muebles y la industria de la

pedra natural. Todas las Escuelas atienden las necesidades de los sectores emergentes e innovadores para conseguir así una formación profesional más competitiva, que responda a los cambios productivos que demanda el mercado de trabajo.

La siguiente tabla muestra los **resultados de ejecución de los indicadores operativos** con respecto a la meta establecida para este año 2021<sup>2</sup>.

---

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

Tabla 3: Resultado de Indicadores Operativos. Objetivo Estratégico 1

OE.1. PROMOVER PROGRAMAS QUE MEJOREN LAS POSIBILIDADES DE ACCESO AL EMPLEO DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LA PROMOCIÓN PROFESIONAL									
OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR OPERATIVO	META 2020	ACUM 4T 2020	EJEC s/META 2020	META 2021	ACUM 4T 2021	EJEC s/META 2021	OBSERVACIONES 2020	OBSERVACIONES 2021
OO.1.1. Promover las políticas activas locales de empleo en el territorio	IND01-OO.1.1.Grado de inserción conseguido por las iniciativas de cooperación local	30%	18,00 %	60,0%	30%	18,0%	60,0%	Este indicador se calcula sobre un total de 4.386 personas insertadas en el mercado de trabajo a los seis meses tras la finalización del programa.	El total de participantes a los que se les puede calcular el grado de inserción, una vez han transcurrido 6 meses desde que finalizaron su participación, asciende a 25.512. De este total, pasado ese tiempo, 4.631 se encontraban en alta en Seguridad Social (Hombres: 2.219; Mujeres: 2.412).
	IND02-OO.1.1. Grado de inserción laboral de las personas jóvenes en la iniciativa Bono Empleo Joven	60%	80,00 %	100,0%	60%	80,0%	100,0%	Este indicador se calcula sobre un total de 4.386 personas insertadas en el mercado de trabajo a los seis meses tras la finalización del programa.	El total de participantes a los que se les puede calcular el grado de inserción, una vez han transcurrido 6 meses desde que finalizaron su participación, asciende a 5.006, de los cuales, pasado ese tiempo, 4.027 estaban en alta en la Seguridad Social (H: 1.907; y M: 2.120).
OO.1.2. Favorecer el empleo de calidad y la inserción estable	IND01-OO.1.2.Contrataciones indefinidas	5,00 %	6,5%	100,0%	5,00 %	9,3%	100,0%	Incremento de contrataciones indefinidas aprobadas en 2020 con respecto a 2019	Incremento de contrataciones indefinidas aprobadas en 2021 con respecto a 2020
OO.1.3. Favorecer el empleo de colectivos con dificultades de inserción	IND01-OO.1.3.Variación en las contrataciones indefinidas a personas con dificultades de inserción	5%	72%	100,0%	5%	38,0%	100,0%	En este indicador se recogen las contrataciones nuevas realizadas en las líneas de ayuda de discapacidad e inserción personas en exclusión	En este indicador se recogen las contrataciones nuevas realizadas en las líneas de ayuda en CEE, en Empresas Ordinarias y en Empresas de Inserción.
OO.1.4. Impulsar medidas para la conciliación laboral y personal	IND01-OO.1.4.Variación del número de contrataciones para la Conciliación	10,00 %	0%	0,00 %	10,00 %	72,0%	100,0%	No ha habido convocatoria en el año 2020.	Variación de las contrataciones en estos incentivos. Se toma como referencia las concesiones realizadas el año en curso con respecto al anterior. En 2020 no hubo convocatoria de esta línea.
OO.1.5. Incrementar en las políticas activas de empleo el grado de participación de las mujeres	IND01-OO.1.5.Variación interanual de mujeres que participan en políticas activas de empleo	5%	4,40 %	88,0%	5%	5,0%	100,0%	En 2019, 164.069 mujeres participaron el PAE y en 2020, 152.114. No obstante, no se consigue el compromiso de aumentar esta participación en un 5%.	Suma de todas las mujeres que participan en PAE del SAE en 2021: 193.143. La meta era aumentar en un 5% la participación de mujeres con respecto a 2020, es decir 159.719 mujeres participantes en PAEs. La línea de ayudas ERTE ha contribuido a alcanzar este hito.
OO.1.6. Ampliar el ámbito de prestación de servicios para la formación y para el empleo sectorial de las Escuelas de Formación.	IND01-OO.1.6. Variación del número de acciones formativas programadas	10%	10%	100%	15,00 %	100%	100,0%	Aumento del 10% de las acciones programadas en 2020 con respecto a 2019	La meta esperada era aumentar en un 15% las acciones programadas en 2021 con respecto a 2020. A cierre del año, con 71 acciones realizadas sobre las 60 esperada se supera la meta prevista

A diferencia del año anterior, el ejercicio 2021 cierra con todos los programas y líneas de ayuda en marcha y con una óptima ejecución.

El OO.1.4, que incluye los incentivos para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, los cuales no tuvieron convocatoria en 2020, este año cierran con un nivel de ejecución según lo previsto. También destacar el OO.1.5 referido a la participación de mujeres en las políticas activas de empleo, cuya variación interanual (2020-2021) alcanza la meta prevista.

El grado de inserción conseguido por las Iniciativas de Cooperación Local (ICL) y la iniciativa Bono Empleo Joven (OO.1.1.) se mantiene estable en el periodo 2020-2021 y se obtienen los siguientes niveles de ejecución: ICL cierra 2021 con una tasa de inserción del 18%, frente al 30% estimado. Esto representa una ejecución de la meta establecida del 60%. Y con respecto al Bono Empleo Joven, este cierra el año con una tasa de inserción del 80%, sobre el 60% estimado. En ambos casos, la inserción se calcula a los seis meses tras la finalización de ambos programas.

La línea de incentivos para favorecer el empleo de calidad y la inserción estable (OO.1.2) cierra 2021 dando respuesta a la meta establecida: aumentar al menos en un 5% las contrataciones incentivadas con respecto al año anterior. Por su parte, la línea de ayuda a la contratación de personas con dificultades de inserción (OO.1.3) también cierra por encima de la variación del 5% establecida como meta 2021.

Las Escuelas de Formación también cierran el año ampliando la prestación de servicios formativos que tenían previsto y aumentando el número de acciones formativas programadas para este año (OO.1.6) superando el objetivo de incremento del 15% el número de acciones con respecto al año anterior 2020.

## Resultado de Actuaciones Objetivo Estratégico 1

Para promover políticas activas de empleo en el ámbito local, durante este año 2021 se han seguido ejecutando las contrataciones vinculadas a la iniciativa AIRE, para tres grupos de edad diferenciados. El mayor número de contrataciones realizadas por los ayuntamientos participantes en este programa se encuentran en el tramo de edad de 18 a 20 años (4.732 contrataciones), seguido por las contrataciones en edades comprendidas de 30 a 44 (3.913). En el grupo de edad superior, mayores de 45 desempleadas de larga duración, se han contratado 3.359 personas. La distribución según contrataciones suscritas con hombres o mujeres muestra un mayor porcentaje de contratos a mujeres en los grupos de edad más jóvenes, de 18 a 29 y de 30 a 44 años: 53,2% y 55,8% de mujeres contratadas respectivamente. En el tramo de mayores de 45 años, el porcentaje de hombres contratados es mayor (53,7%).

Las contrataciones vinculadas a la iniciativa Bono Empleo Joven y las contrataciones indefinidas tras la ayuda del Bono Empleo se han ejecutado adecuadamente, alcanzando a cierre de año un 82% sobre la previsión de contrataciones bonificadas para ambos programas. En cuanto a la desagregación por sexo, la línea de bono empleo para jóvenes de hasta 29 años cuenta con una mayor participación de mujeres (55,7%) que de hombres 44,3%).

Las ayudas destinadas a consolidar y mantener los puestos de trabajos afectados por expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE) por causas de fuerza mayor originados por la situación de pandemia, también han sido clave a la hora de contrarrestar los efectos de la COVID en el mercado de trabajo, minimizando la destrucción de empleos. Tanto el número de empresas como de puestos de trabajo apoyados y mantenidos ha alcanzado un elevado nivel de ejecución.

Por su parte, la línea de incentivos a la contratación indefinida, al no haberse programado en este ejercicio 2021 este indicador cierra sin haberse contabilizado contrataciones.

Por el contrario, con respecto al apoyo al empleo de personas con discapacidad empresas ordinarias y en Centros Especiales de Empleo (CEE), durante este año se han lanzado y tramitado las distintas líneas de ayudas de estos programas (mantenimiento, adaptación de puestos, unidades de apoyo) con una ejecución acorde a la meta estimada. Solamente en la línea de incentivos a la contratación de personas con discapacidad en CEE siguen en trámite algunos expedientes. Por su parte, los incentivos al empleo con apoyo no han recibido ninguna solicitud, lo que conduce a una reflexión sobre la idoneidad de este programa o su adecuación.

Para el caso del apoyo al empleo de personas en situación de exclusión social, se observa en general una baja ejecución con respecto a la meta anual planteada, principalmente por el escaso volumen de solicitudes recibidas (asistencia técnica, contrataciones en empresas ordinarias, proyectos de inversión). Solamente la línea de apoyo a personal técnico para acciones de tutoría y acompañamiento a la inserción y contrataciones aprobadas que supongan creación y mantenimiento de puesto de trabajo en Empresas de Inserción cuentan con una ejecución media.

Este año, los incentivos para la contratación indefinida de personas que han realizado prácticas no laborales, tampoco cierra con una ejecución elevada con respecto a la previsión inicial. El escaso número de solicitudes recibidas hace que esta línea de incentivos quede por debajo de las expectativas iniciales, a consecuencia fundamentalmente de su carácter complementario y su dependencia con otras actuaciones del servicio Andaluz de Empleo como son las Experiencias Profesionales para el Empleo. Se estima que la activación de estas Experiencias para el Empleo en el próximo ejercicio repercutirá al alza en esta línea de incentivos a la contratación indefinida.

En el ámbito del empleo para colectivos con dificultades de inserción, en 2021 se ha tramitado un total de treinta y cinco declaraciones de excepcionalidad, lo que supone un 43,7% sobre lo estimado para este año.

Con respecto a las medidas de activación de las mujeres en el mercado de trabajo, resaltar que la totalidad de los programas y ayudas enmarcados en el Objetivo Estratégico 1 tienen a la población femenina como prioritaria o preferente, con la excepción de aquellos programas que tienen como colectivo destinatario las personas con discapacidad o en riesgo de exclusión.

También la línea de incentivos a la contratación indefinida de mujeres cierra el año con una ejecución destacable del 48,43% sobre la meta esperada, aunque cabe tener en cuenta que se siguen tramitando solicitudes de la convocatoria 2021, por lo que se espera que esta ejecución aumente. Este indicador se ha visto afectado por la ausencia de convocatoria de la medida de Incentivos a la contratación indefinida. Por el contrario, no se obtienen resultados de ejecución elevados en las dos líneas de incentivos a la conciliación laboral (Incentivos concedidos para la contratación de personas desempleadas para la atención y cuidados e Incentivos para el impulso de flexibilidad horaria) debido a que no se ha recibido el número de solicitudes que se esperaba.

Tampoco alcanza una ejecución reseñable la línea de Incentivos para el impulso de flexibilidad horaria (trabajo a distancia), habiéndose recibido en toda Andalucía 151 solicitudes. Estando tramitado cerca del 85% de las solicitudes recibidas, no obstante hay un número elevado de solicitudes aun en espera de que las personas interesadas completen el requerimiento realizado. Esto puede significar finalmente un aumento de las contrataciones aprobadas.

Con respecto a las Escuelas de Formación, en 2021 se ha dado un importante impulso con la incorporación de nuevas líneas de actividad, destacando las áreas de especialización y recualificación de personas trabajadoras ocupadas y de acciones de observación, investigación y experimentación en el marco del sistema de la Formación Profesional para el Empleo.

De igual modo, en relación a los CRNs, se ha avanzado, en este año, en la ejecución del Plan Plurianual de Actuación de los Centros de Referencia Nacional (CRN) -Escuela de la Madera de Encinas Reales (Córdoba), Escuela del Mármol de Fines, Escuela de formación en artesanía, restauración y rehabilitación de patrimonio histórico, artístico y cultural Albayzín y de la Escuela de Joyería de Córdoba, con la aprobación, previo consenso con los agentes sociales y económicos sectoriales en los respectivos Consejos Sociales, de los Planes de Trabajo 2021, siendo destacable, a la finalización del año, el buen ritmo de ejecución de los mismos. El plazo de ejecución de los Planes de Trabajo de 2021 de estos CRN finaliza en junio 2022. Las previsiones son que se alcanzará un alto porcentaje de ejecución de los Planes.

Con respecto a las programaciones formativas en las distintas Escuelas SAE, es destacable el número de acciones impartidas, estructurada en las siguientes acciones e itinerarios formativos vinculados a certificados de profesionalidad, junto con programas formativos complementarios: Piedra Natura (18 cursos), Hostelería de Cádiz (9 cursos), Madera (11 cursos), Joyería (10 cursos), Artesanía-Abayzin (3 cursos), Hostelería en Baeza (5 cursos y 2 itinerarios), Hostelería en Benalmadena (2 itinerarios), Cónsula (2 itinerarios), CIO Mijas (3 cursos) y Artesanía-Gelves (15 cursos).

Finalmente, en cuanto al impulso de la actividad de Escuelas como Centros Integrados de Formación Profesional y Formación Profesional Dual, con objeto de promover que las escuelas puedan colaborar en los contratos de aprendizaje, antes de desprogramar definitivamente estas actuaciones, el SAE va a solicitar informe al Letrado para confirmar si es posible participar en este tipo de iniciativas, sin repercutir a las empresas el coste de la formación.

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

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	Acumulado Total	Acumulado Hombre	Acumulado Mujer	OBSERVACIONES	% ejec. Total	% ejec. Hombre	% ejec. Mujer	Servicio/ Equipo responsable
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	4.577	4.732	2.216	2.516		103,39	96,85	109,92	SPDL
		IND02-ACT.1.1.1. Contrataciones subvencionadas para personas entre 30 y 44 años	3.781	3.913	1.729	2.184		103,49	91,48	115,49	SPDL
		IND03-ACT.1.1.1. Contrataciones subvencionadas para personas de 45 o más, desempleadas de larga duración	3.304	3.359	1.803	1.556		101,66	91,01	117,61	SPDL
	ACT.1.1.2. Iniciativa de bono de empleo	IND01-ACT.1.1.2. Empleadas/os plan bono joven	736	607	269	338		82,47	60,86	114,97	SPDL
		IND02-ACT.1.1.2. Contrataciones indefinidas tras la incentivación de la ayuda del Bono Empleo	50	41	23	18		82	76,67	90	SPDL
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	1.437	0	0	0	Convocatoria pendiente	0	0	0	SIC
	ACT.1.2.2. Ayudas destinadas a consolidar y mantener los puestos de trabajos afectados por ERTE por causas de fuerza mayor originados por la situación de pandemia	IND02-ACT.1.2.2. Empleos apoyados que se mantienen	290.000	235.191	0	0		81,16	0	0	SIC , SPDL
		IND01-ACT.1.2.2. Entidades destinatarias de la ayuda	50.000	55.358	0	0		110,7	0	0	SIC , SPDL
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 y mantenimiento de personas con discapacidad en empresas ordinarias	40	40	25	15		100	86,21	136,36	SIC
		IND02-ACT.1.3.1. Incentivos concedidos al mantenimiento de personas con discapacidad en centros especiales de empleo	16.042	26.481	17.823	12.584		165,0	129,18	102,33	SIC
		IND03-ACT.1.3.1. Incentivos a la adaptación de puestos de trabajo en CEE y Empresas Ordinarias	20	7	0	0		35	0	0	SIC
		IND04-ACT.1.3.1. Incentivos concedidos para Unidades de Apoyo en CEE	20	31	0	0		155	0	0	SIC
		IND05-ACT.1.3.1. Incentivos al empleo con apoyo en personas con discapacidad	20	0	0	0	Sin solicitudes	0	0	0	SIC
		IND06-ACT.1.3.1. Incentivos concedidos a la contratación de personas con discapacidad en centros especiales de empleo	874	910	606	304	Algunos expedientes aún en tramitación	104,12	111,81	91,57	SIC
	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	90	60	46	14	Resueltas 100% de las solicitudes. El importe solicitado por debajo de lo presupuestado.	66,67	92	35	SIC
		IND02-ACT.1.3.2. Contrataciones aprobadas para empresas ordinarias	44	0	0	0	Sin solicitudes	0	0	0	SIC
		IND03-ACT.1.3.2. Personal técnico concedido en Empresas de Inserción para acciones de tutoría y acompañamiento a la inserción sociolaboral.	15	13	4	9	Resueltas el 100% de las solicitudes	86,67	50	128,57	SIC
		IND04-ACT.1.3.2. Proyectos de inversión para la creación de un puesto de trabajo concedidos	48	0	0	0	Se ha presentado 2 solicitudes. Denegadas al no cumplir los requisitos.	0	0	0	SIC
		IND05- ACT.1.3.2. Proyectos de asistencia técnica para la viabilidad de la empresas de Inserción concedidos	48	1	0	0	Las solicitudes presentadas están por debajo de lo presupuestado (2, solo una favorable)	2,08	0	0	SIC
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	11	3	8	véase informe	2,61	1,79	3,17	SIC	
ACT.1.3.4. Asesoramiento y tramitación de la Autorización de Excepcionalidad	IND01-ACT.1.3.4. Número de declaraciones de excepcionalidad tramitadas	80	12	0	0		15	0	0	SOAD	

Nivel de ejecución

Muy alta (100% o más)
Alta (entre el 99%-70%)
Media (entre el 69% y el 40%)
Baja (entre el 39%-1%)
Sin ejecución (0% ejecutado)

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	Acumulado Total	Acumulado Hombre	Acumulado Mujer	OBSERVACIONES	% ejec. Total	% ejec. Hombre	% ejec. Mujer	Servicio/ Equipo responsable
OO.1.4. Impulsar medidas para la conciliación laboral y personal	ACT.1.4.1. Incentivos a la conciliación laboral	IND02-ACT.1.4.1. Incentivos concedidos para la contratación de personas desempleadas para la atención y cuidados	460	0	0	0	4 solicitudes recibidas: 1 es denegatoria, 3 en tramitación	0	0	0	SIC
		IND01-ACT.1.4.1. Incentivos para el impulso de flexibilidad horaria (trabajo a distancia)	178	72	24	48	véase informe	40,45	26,97	53,93	SIC
OO.1.5. Incrementar en las PAE el participación de las mujeres	ACT.1.5.1. Incentivos a la contratación indefinida para mujeres	IND01-ACT.1.5.1. Incentivos a la contratación indefinida para mujeres Tramitados	795	385	0	385		48,43	0	48,43	SIC
	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	0	0	SIC
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. Acciones formativas realizadas	56	85	0	0	véase informe	151,79	0	0	DGER
		IND02-ACT.1.6.1. Variación del alumnado	859	914	403	511		106,4	0	0	DGER
	ACT.1.6.2 Actualización permanente del Catálogo de Especialidades Formativas a impartir	IND01-ACT.1.6.2 Nuevos programas formativos	5	20	0	0	Fines (10), Joyería (6), Madera (1) y Gelves (3).	400	0	0	DGER
	ACT.1.6.3 Herramientas para el Aprendizaje y Evaluación	IND01-ACT.1.6.3 Guías de Aprendizaje y Evaluación	5	6	0	0	Fines (1), Joyería (1), Madera (1), Islantilla (1) y Baeza (2)	120	0	0	DGER
	ACT.1.6.4. Ampliación de oferta formativa para hostelería en el CRN CIO Mijas.	IND01-ACT.1.6.4 Grado de ejecución de las fases para la constitución del Consejo Social y aprobación del Plan Plurianual de Actuación	100%	55%	0%	0%	véase informe	55,00	0	0	DGER
	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	75%	60%	0%	0%	véase informe	80,0	0	0	DGER
		IND02-ACT.1.6.5 Grado de ejecución del Plan de actuación CRN-Escuela de la Madera de Encinas Reales (Córdoba)	75%	60%	0%	0%	véase informe	80,0	0	0	DGER
		IND03-ACT.1.6.5 Grado de ejecución del Plan de actuación CRN-Escuela de Joyería de Córdoba	75%	60%	0%	0%	véase informe	80,0	0	0	DGER
		IND04-ACT.1.6.5 Grado de ejecución del Plan de actuación CRN- Escuela de artesanía, restauración y rehabilitación de patrimonio histórico, artístico y cultural Albayzín	75%	60%	0%	0%	véase informe	80,0	0	0	DGER
	ACT.1.6.6 Desarrollar la actividad de Escuelas como Centros Integrados de FP y FP dual	IND01-ACT.1.6.6 Proyectos pilotos de Integración	4	0	0	0	véase informe	0	0	0	DGER



## Acciones de mejora Objetivo Estratégico 1

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

En la edición última de las iniciativas locales de empleo se han ido incorporado mejoras respecto a las convocatorias anteriores, como la simplificación y agilización sustancial de la tramitación, la anticipación del total de la subvención en un pago único y el incremento del importe de los incentivos que facilitan la participación de las entidades beneficiarias, entre otras. En este sentido, un elemento motor que favorecerá a medio plazo la flexibilización y agilización de la tramitación de expedientes de las distintas líneas de ayudas e incentivos debe ser el nuevo Modelo de Gestión Integral del SAE, pues uno de sus principales hitos a alcanzar es, precisamente, la automatización de la gestión administrativa de este tipo de líneas.

Las medidas clave que se mantienen en el tiempo por la repercusión positiva en la creación de empleo, son los incentivos a la contratación en todas sus dimensiones. Con respecto a los Incentivos a la contratación indefinida e Incentivos a la contratación indefinida para mujeres, las acciones de mejora propuestas van encaminadas a estudiar modificaciones para que la normativa se adapte mejor a las actuales circunstancias del mercado de trabajo, incluyendo específicamente incentivación en sectores de actividad emergentes.

Algunas de las líneas que plantea la necesidad de ser revisada su idoneidad y pertinencia son las de incentivos a la contratación, existiendo la necesidad de conocer que pasa con los empleos incentivados una vez que acaba el incentivo en cuestión. A su vez, también es necesario analizar el escaso volumen de solicitudes recibidas en materia de incentivos concedidos para la contratación de personas desempleadas para la atención y cuidados.

Finalmente, tal y como se ha mencionado antes, para asegurar que las Escuelas de Formación del SAE puedan colaborar en los contratos de aprendizaje, antes de desprogramar definitivamente estas actuaciones, se va a solicitar informe al Letrado para confirmar si es posible participar en este tipo de iniciativas, sin repercutir a las empresas el coste de la formación.

## **Objetivo Estratégico 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**

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

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

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

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

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

altamente consolidados en Andalucía.

**OO.2.5. Mejorar la relación con las entidades empleadoras y gestionar la oferta de empleo existente en el mercado laboral.**

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

**OO.2.6. Desarrollar actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción laboral del número de mujeres víctimas de violencia.**

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

La tabla 5 muestra los **resultados de ejecución de los indicadores de estos objetivos operativos** con respecto a la meta establecida para este año 2021<sup>3</sup>.

---

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

Tabla 5: Resultado de Indicadores Operativos. Objetivo Estratégico 2

OE.2. DESARROLLAR Y CONSOLIDAR SERVICIOS QUE ADECUEN LOS PERFILES DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS CON LAS NECESIDADES DE LAS EMPRESAS, PROMOVRIENDO A SU VEZ LA ACTIVACIÓN LABORAL DE LAS MUJERES									
OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR OPERATIVO	META 2020	ACUM 4T 2020	EJEC s/META 2020	META 2021	ACUM 4T 2021	EJEC s/META 2021	OBSERVACIONES 2020	OBSERVACIONES 2021
OO.2.1. Realizar la prospección permanente del mercado de trabajo y proporcionar información puntual y actualizada sobre las principales variables que lo componen	IND01-OO.2.1. Variación interanual del número de visitas a la Web del Sistema de Prospección Permanente del Mercado de Trabajo	5,0%	9,7%	100,0%	5,00 %	-4,9%	0,0%		Durante el año 2020 se produjo un incremento del uso de la web que no se ha reproducido en 2021, de modo que no se logra la meta prevista, a pesar de las visitas a la web.
OO.2.2. Incorporar el perfilado como herramienta para la mejora de la empleabilidad	IND01-OO.2.2. Grado de implementación de Perfilado Estadístico	5%	5%	100,0%	7,00 %	7,0%	100,0%	Con respecto al año anterior se ha avanzado en la publicación de la licitación. El 2020 cierra con la licitación del contrato en fase de informe técnico.	En 2021 se ha avanzado de forma óptima con respecto a este proyecto. Se cierra el año con la Herramienta de Actividad Laboral (caso de uso 0) disponible.
OO.2.3. Avanzar en la gestión integral de la demanda de empleo y/o servicios y atender las necesidades de información de las personas	IND01-OO.2.3. Variación del grado de satisfacción de las personas demandantes de empleo atendidas en oficinas o dispositivos de empleo	1%	8,4	0,0%	1,00 %	na	na	La media de las encuestas de satisfacción es de 8.4. En 2019 el promedio fue 9.025. La valoración en estas encuestas sigue siendo muy elevada a pesar de que no se ha aumentado en un 1% el grado de satisfacción de las personas demandantes de empleo atendidas en oficinas o dispositivos de empleo	En 2021, el Servicio no dispone de fuentes de información que respondan a las necesidades de este indicador.
OO.2.4. Promover la gestión de servicios y programas de orientación e inserción dirigidos a las personas demandantes de empleo inscritas	IND01-OO.2.4. Grado de ejecución de los programas de orientación e inserción laboral	100,0%	100,0%	100,00 %	100,0%	100,0%	100,0%	Ejecutados en su totalidad el Programa de Acciones Experimentales, Programa de EPEs, Programa de Acompañamiento y Programa Orientación	
OO.2.5. Mejorar la relación con las entidades empleadoras y gestionar la oferta de empleo existente en el mercado laboral	IND01-OO.2.5. Variación de la participación del SAE en la intermediación del mercado laboral	5%	-1,02%	0,0%	10,0%	-0,6%	0,0%	El efecto de la pandemia en el mercado laboral, con la reducción de la contratación y las ofertas de empleo así como el incremento del Paro ha provocado que el SAE pierda un punto porcentual en su participación en la intermediación del mercado laboral	A pesar de que el volumen de contrataciones en las que el SAE ha participado ha crecido un 13%, el indicador resulta negativo porque se pone en relación con el total de contrataciones realizadas en Andalucía en el periodo estudiado (año 2021). En este sentido hay que tener en cuenta que las entidades empleadoras no tienen la obligación de gestionar sus contrataciones a través del SAE y las personas contratadas pueden no haber estado inscritas como demandantes de empleo previamente.
OO.2.6. Desarrollar actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción laboral del número de mujeres víctimas de violencia	IND01-OO.2.6. Variación del número de inserciones de mujeres víctimas de violencia de género	5%	3,0%	60,0%	7,00 %	3,13 %	44,7%	Colocaciones de demandantes en alta con y sin oferta previa que tenían activa la condición de WG con anterioridad al contrato. Andalucía. 2019-2020	Colocaciones de demandantes en alta con y sin oferta previa que tenían activa la condición de WG con anterioridad al contrato. Andalucía. 2020-2021

Si bien se aprecian tres objetivos operativos que no alcanzan el hito anual, es importante atender a las razones de estos resultados. Con respecto al número de visitas a la web del Sistema de Prospección Permanente de Mercado de Trabajo (OO.2.1), *durante el año 2020 se produjo un incremento del uso de la web que se intensificó a partir del tercer trimestre, lo cual no se ha reproducido en 2021*, de modo que no se logra en 2021 la meta prevista, a pesar del volumen de visitas recibidas.

Con respecto a la participación del SAE en la intermediación laboral (OO.2.5), a pesar de que el volumen de contrataciones en las que el SAE ha participado ha crecido un 13% en 2021 con respecto a 2020, el indicador resulta negativo porque se pone en relación con el total de contrataciones realizadas en Andalucía en el periodo estudiado (año 2021). En este sentido hay que tener en cuenta que las entidades empleadoras no tienen la obligación de gestionar sus contrataciones a través del SAE y las personas contratadas pueden no haber estado inscritas como demandantes de empleo previamente.

La implementación de la herramienta de Perfilado Estadístico (OO.2.2) avanza positivamente. El 2021 cierra con la licitación del contrato ya en marcha y con la herramienta de Actividad Laboral (caso 0) disponible<sup>4</sup>.

La media de las encuestas de satisfacción de las personas demandantes de empleo atendidas en oficinas o dispositivos de empleo obtuvo en 2020 8.4 puntos sobre 10 (OO.2.3). No obstante, tras la reorganización de algunas jefaturas de servicios del SAE en 2020, el actual servicio competente en este ámbito no dispone de las fuentes de información para dar respuesta a las necesidades de este indicador.

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

Finalmente, con respecto al desarrollo de actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción laboral del número de mujeres víctimas de violencia (OO.2.6.), la variación anual preveía un aumento del 7% en el número de inserciones en 2021 con respecto a 2020. El cálculo de este indicador se realiza sobre la base de colocaciones de demandantes en alta con y sin oferta previa que tenían activa la condición de VVG con anterioridad al contrato. La variación obtenida es del 3,13%, inferior a lo previsto.

---

4 Para ahondar más en este macroproyecto del SAE, véase el apartado específico dedicado a este asunto al final de este informe.

## Resultados de Actuaciones. Objetivo Estratégico 2

En el ámbito del OE.2. Desarrollar y consolidar servicios que adecuen los perfiles de las personas desempleadas con las necesidades de las empresas, promoviendo a su vez la activación laboral de las mujeres, las actuaciones vinculadas a la prospección permanente del mercado de trabajo y proporcionar información puntual y actualizada sobre las principales variables que lo componen, cierran el año alcanzando un significativo nivel de ejecución, a pesar de no lograr el cien por cien del hito anual previsto. Tal y como se ha mencionado en el apartado anterior, en el año 2020 se produjo un incremento del uso de la web que no se ha reproducido en 2021 y, consecuentemente, este menor número de visitas a la web respecto a 2020 ha repercutido también en el acceso al apartado de Cartografía de la web ARGOS del SAE.

Con respeto al Servicio de Inteligencia de negocio y Perfilado estadístico en el último trimestre del año culmina el diseño e industrialización de la Herramienta de Actividad Laboral, también denominada caso de uso 0, como punto de partida del Perfilado Estadístico. Supone un acelerador del conjunto de herramientas del Perfilado, puesto que establece los pilares informacionales y analíticos necesarios para el posterior desarrollo de los casos de uso contemplados.

El objetivo general de esta herramienta de Actividad Laboral para el análisis descriptivo del mercado de trabajo en Andalucía es facilitar la información disponible en el observatorio Argos (sobre contrataciones y afiliaciones en Andalucía) de una forma atractiva, visual, fácil y al alcance de toda la organización.

La herramienta contempla dos funcionalidades principales de consulta:

- Radiografía exacta de la situación de las actividades económicas de cada municipio, ATE, provincia o general de Andalucía.
- Conocer el comportamiento y evolución de las ocupaciones y actividades en el territorio delimitado en la serie temporal que se establezca.

Además, permite al profesional del SAE conocer las actividades y/o ocupaciones que han tenido un mejor comportamiento en el mercado laboral a lo largo de la serie temporal que se haya determinado y en el espacio geográfico sobre el que se haya efectuado la búsqueda.

Con el objetivo de disponer de un instrumento final que permita ofrecer un mejor asesoramiento a las personas demandantes de empleo, se han realizado diferentes grupos de testeo, validación y mejora de la herramienta de *Actividad Laboral*, tanto de sus aspectos formales, de visualización y homogeneización de la información presentada, como de los análisis, tratamiento y modelado de consultas de los datos congregados y ordenados; y su implantación, prevista para el primer trimestre de 2022, se va a iniciar en el marco del Proyecto Piloto del Nuevo Modelo de Gestión Integral aplicado en las oficinas de empleo.

Para garantizar el uso adecuado de esta herramienta así como de las siguientes que componen el conjunto de Perfilado Estadístico, al desarrollo tecnológico le acompañan acciones de sensibilización, formación, de mejora y de implantación dependientes del área de gestión del cambio.

Durante el mes de diciembre de 2021 se ha trazado el Plan de Gestión del Cambio dónde queda recogida la estrategia para impulsar el cambio en la organización a través de sus proyectos estratégicos (el nuevo Modelo de Gestión Integral y el de Inteligencia de negocio y Perfilado estadístico) y lograr alcanzar la modernización y mejora en la gestión y servicios.

El desarrollo del Plan contempla las personas, funciones, fases de trabajo (selección de una Red de Agentes, configuración y planteamiento funcional de la Red, involucración y acción), así como las actuaciones específicas en un horizonte temporal de tres meses, metodología y seguimiento del plan.

Algunas de las actuaciones planificadas y en desarrollo en este último trimestre han sido:

- Configuración de la Red de Agentes del Cambio que impulsen, motiven y faciliten la implantación real en el territorio, y en el ámbito de los servicios de inteligencia de negocio, Agentes o Referentes del dato, que participarán en el diseño, visualización e implementación de las herramientas y procesos tecnológicos que van a configurar el Perfilado Estadístico.
- Sesiones de sensibilización para dar a conocer los avances de los proyectos estratégicos del SAE, el Plan de Gestión del Cambio y su Red de Agentes. El 6 de octubre, se realizó la presentación para informar de los avances de los dos proyectos estratégicos del SAE, Modelo de Gestión Integral y Servicio de Inteligencia de Negocio y Perfilado Estadístico, dirigida a los agentes sociales. Durante el mes de diciembre se desarrollaron dos sesiones para dar a conocer los avances del proyecto de Perfilado Estadístico e informar del Plan de Gestión del Cambio, la primera dirigida a las secretarías provinciales (14 de diciembre) y, la segunda a través de Webinar dirigida a las direcciones ATEs para, a su vez, dar a conocer la iniciativa de la Red de Agentes del Cambio (16 de diciembre). En total, han participado 191 personas en estas sesiones.
- Configuración del Kit de Agentes del Cambio: instrumentos y herramientas necesarias para iniciar el plan de acción correspondiente.
- Diseño de itinerarios formativos e-learning para la Red de Agentes del Cambio, Agentes/Referentes del dato, personas usuarias de las herramientas de perfilado, y sensibilización sobre cultura del dato e inteligencia de negocio para la totalidad del personal del SAE.
- Publicación del espacio web #Avanzamoscontigo para informar sobre los avances de los proyectos estratégicos del SAE dirigido a todo el personal del SAE y, en particular como herramienta fundamental y de apoyo a la Red de Agentes del Cambio.

De forma paralela al desarrollo de la herramienta Actividad Laboral y planificación de actuaciones para su implantación, se continúan diseñando las bases fundamentales para el desarrollo de los casos de uso o herramientas del Perfilado, junto con los modelos matemáticos que lo sustentan.

Con respecto a la movilidad sectorial, funcional y geográfica, la pandemia y las restricciones a la movilidad han afectado de forma muy significativa a la movilidad laboral transfronteriza. Aunque se observa una cierta reactivación de la red Eures-T, aún no se alcanzan los datos anteriores a la pandemia. En cambio, sí se obtienen datos muy elevados de ejecución en la red EURES, superando las estimaciones tanto en atenciones EURES a empleadores como a personas demandantes de empleo.

Mismos resultados positivos, incluso superando las estimaciones iniciales, en cuanto a las atenciones telefónicas que concluyen en una cita previa para oficinas de empleo. Este indicador ha superado ampliamente las previsiones iniciales, a pesar de no haber sido posible reducir el tiempo mínimo de atención. Sí se han ido reduciendo las desconexiones, llegando a ser nulas en los dos últimos meses del año, al estar ya todo el personal trabajando de forma presencial.

Con respecto al número de personas distintas inscritas en el Sistema de Intermediación Laboral, este desciende ligeramente con respecto a 2020 debido, probablemente, a que la renovación automática de la demanda de empleo, que comenzó a aplicarse en marzo de 2020, finalizó en el mes de mayo de 2021. También las atenciones de demanda realizadas en Oficinas de Empleo tienen este año 2021 un valor ligeramente inferior que el año pasado<sup>5</sup>. Se puede observar que las atenciones de demanda realizadas en Oficinas de Empleo disminuyen progresivamente en los últimos ejercicios, debido al fomento del uso de los medios telemáticos, tanto para la reinscripción como para la modificación de datos curriculares.

Por su parte sigue siendo muy elevado el grado de satisfacción con el servicio prestado por el agente telefónico en el servicio de Cita Previa, obteniendo un 8,66 de media, por encima del 8 estimado.

En referencia al sistema de citas telemáticas, el servicio ha estado disponible sin incidencias durante 2021. No obstante se van a realizar trabajos de mejora en la web y app con la finalidad de simplificar y aumentar los trámites ofrecidos y el número de usuarios totales, así como campañas de difusión. Por su parte, las reinscripciones de demanda telemáticas realizadas, consultados los datos de años anteriores, se observa que la tendencia de los últimos cinco años es de un crecimiento logarítmico en el que el incremento tiende a cero. Esto puede significar que se ha generado la cultura necesaria para que este trámite se encuentre consolidado. Probablemente se ha alcanzado el techo de mejora con este dato aproximado, sin que varíe mucho del obtenido en 2021.

Con respecto a las actuaciones vinculadas a los programas de orientación e inserción (Programa de Orientación Profesional, Programa de Acompañamiento a la Inserción, Programa de Acciones Experimentales y Realización de Encuestas de Satisfacción de las personas usuarias de los Programas de Orientación e Inserción), todas muestran una ejecución del 100% con respecto a su objetivo global 2021, exceptuando el Programa de Experiencias Profesionales que no se ha ejecutado en 2021. A resaltar el número de personas atendidas en el itinerario personalizado de Inserción y personas derivadas al Programa de Acompañamiento a la Inserción, por encima de lo estimado para este año.

Por el contrario, se han quedado pendientes de convocar y ejecutar las siguientes actuaciones: Certamen de Buenas Prácticas en la Red Andalucía Orienta, Desarrollo, Programa de Prácticas Profesionales transnacionales, Programa de medidas para la innovación y mejora de empleo en Andalucía y la Convocatoria

---

<sup>5</sup> Debido a un error técnico en el año 2020 se incluyó en el cálculo del indicador un proceso de demanda que se creó desde Informática en julio de 2020 para auditar las modificaciones de demanda. Este proceso aumentó de manera errónea el valor de este indicador en 536.082 atenciones. Este error se ha corregido en el valor acumulado de este indicador para el cuarto trimestre.

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

Con respecto a la prospección y captación de empresas, los servicios a empresas durante 2021 se han centrado en la atención demandada por las propias empresas, motivo por el cual no se ha fomentado la actuación proactiva de captación de empresas y ha disminuido la labor de prospección. El resultado es la reducción de las visitas a empresas prácticamente a su mínima expresión, principalmente debido al contexto de pandemia en el que aun nos encontramos. Aun así, el volumen de empresas captadas, se considera muy importante, teniendo en cuenta estas circunstancias, alcanzando a cierre del año 2021 un 58,8% de ejecución con respecto a la meta inicialmente establecida (8.824 empresas captadas sobre 15.000).

La atención a las necesidades de información por parte de las empresas ha superado las previsiones para 2021. La convocatoria de determinados incentivos, como el dirigido al mantenimiento del empleo asalariado en empresas afectadas por ERTE en Andalucía, ha supuesto un importante volumen de consultas por parte de las empresas. Este hecho se ha visto reflejado en el volumen de empresas informadas en materia de contratación laboral.

En cuanto a las vacantes cubiertas a través de la gestión de ofertas en oficinas de empleo, a pesar de la reactivación económica, la menor presencia de programas de empleo podría estar afectando a la cifra de colocaciones que se gestionan desde las oficinas. El 2021 cierra con una ejecución del 63,7% sobre las 120.000 vacantes previstas, es decir, 76.473 vacantes cubiertas (31.735 por hombres y 44.738 por mujeres).

Sobre el número de personas candidatas a las que comprobar la disponibilidad a través del Call Center del Servicio Andaluz de Empleo, destacar que aunque el incremento de derivaciones de personas candidatas a ofertas de empleo ha sido casi del doble respecto a las derivaciones del año anterior, no se ha llegado al volumen previsto para el año 2021. Esto se ha debido fundamentalmente a la modificación de los criterios definidos inicialmente para que la comprobación de disponibilidad de personas candidatas a ofertas privadas fuera realizada en su totalidad por Call Center. Finalmente es el personal de las oficinas de empleo quien decide si derivar esta gestión al CAM o realizarla ellos mismos. La mayoría de oficinas no ha derivado ninguna oferta al CAM durante 2021.

Con respecto al volumen de anuncios gestionados por el portal de empleo, conviene destacar muy positivamente los resultados alcanzados a cierre del año. Se han gestionado 20.434 anuncios en el portal, por encima de los 15.000 previstos.

Con respecto a las actuaciones vinculadas a contratos comunicados por las personas empleadoras al SAE, modificaciones de contratos comunicados por las personas empleadoras mediante GEScontrat@ y contratos comunicados por las personas empleadoras mediante GEScontrat@, aunque se obtienen niveles de ejecución elevados, y superiores a los del año 2020 (con fuerte afectación por la pandemia), el contexto social y económico actual sigue afectando a los resultados, de modo que los datos están levemente por debajo de los

previstos para el 2021.

En cuanto a la colaboración público privada con agencias de colocación, el año cierra con una muy elevada ejecución de los resultados previstos, con la excepción del número de inserciones verificadas a través de agencias de colocación, que suman en total 14 (se estimaba en 2021 verificar 144)..

Con respecto a las actuaciones encaminadas a mejorar la empleabilidad e inserción laboral de mujeres víctimas de violencia, todas las actuaciones han tenido un avance y desarrollo a excepción del desarrollo de planes integrales para mujeres víctimas de violencia de género y la adaptación total de la herramienta STO y HERMES a estas mujeres. La atención presencial a mujeres VVG se realiza de forma confidencial y asegurando su plena seguridad en el tratamiento de datos, si bien se observa que existe margen de mejora en las herramientas de gestión. Por su parte, al descenso identificado en años anteriores de las demandas de mujeres VVG con confidencialidad activa en sus datos personales, se une la disminución generalizada ocurrida en 2021 del resto de colectivos de personas demandantes.

La comunicación de contratos laborales de mujeres víctimas de violencia de género se cierra con 244 comunicaciones (un 61% sobre lo previsto). Las contrataciones a mujeres pertenecientes al colectivo víctimas de violencia de género han disminuido ostensiblemente en relación a los datos previstos para este 2021<sup>6</sup>.

Finalmente, con respecto a nuevo modelo de intermediación, no dispone de las fuentes de información adecuadas para dar respuesta a este indicador ya que no participa en la organización y el impulso de la implantación del nuevo modelo de intermediación, siendo meros ejecutores de las medidas y actuaciones a las que se nos requiere. Se entiende que este nuevo modelo de intermediación se encuentra sujeto al proyecto de perfilado y MGI, proyectos que trascienden la responsabilidad de un único Servicio.

---

<sup>6</sup> Sobre este indicador, es importante considerar la compleja interpretación de este dato referido al número de contratos y no al número de mujeres víctimas de violencia de género contratadas.

Tabla 6: Resultado de Actuaciones. Objetivo Estratégico 2

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	Acumulado Total	Acumulado Hombre	Acumulado Mujer	OBSERVACIONES	% ejec. Total	% ejec. Hombre	% ejec. Mujer	Servicio/ Equipo responsable
OO.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	40.000	36.657	0	0	No se ha puesto en producción ningún nuevo informe	91,64	0	0	SOTI
		IND02-ACT.2.1.1. Visitas a la web Argos del SAE	35.000	27.156	0	0	Durante el año 2020 se produjo un incremento del uso de la web que no se ha reproducido en 2021.	77,59	0	0	SOTI
OO.2.1. Realizar la prospección permanente del mercado de trabajo y proporcionar información puntual y actualizada sobre las principales variables que lo componen	ACT.2.1.2. Profundizar en el análisis espacial y cartográfico como herramienta para el conocimiento sobre el mercado laboral de Andalucía	IND01-ACT.2.1.2. Visitas a la zona cartográfica de la web Argos del SAE	1.500	1.323	0	0	El menor número de visitas a la web en 2021 ha repercutido en el acceso al apartado de Cartografía	88,2	0	0	SOTI
OO.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	IND01-ACT.2.2.1. Porcentaje de ejecución de las acciones planificadas	100%	75,00 %	0%	0%	véase informe	75,0	0	0	DGER
		IND02-ACT.2.2.1. Número de productos / herramientas del Sistema de Perfilado	4	1	0	0	véase informe	25	0	0	DGER
		IND03-ACT.2.2.1. Evaluaciones de programas de orientación y acompañamiento del SAE realizadas	4	0	0	0	No aplica	0	0	0	DGER
	ACT.2.2.2. Sesiones de sensibilización en materia de perfilado	IND01-ACT.2.2.2. Personas asistentes en las sesiones de sensibilización en materia de perfilado	320	191	0	0	véase informe	59,69	0	0	DGER
		IND02-ACT.2.2.2. Sesiones de sensibilización celebradas en materia de perfilado	8	16	0	0	véase informe	200	0	0	DGER
OO.2.3. Avanzar en la gestión integral de la demanda de empleo y/o servicios y atender las necesidades de información de las personas	ACT.2.3.1 Promoción de la movilidad sectorial, funcional y geográfica	IND01-ACT.2.3.1. Atenciones EURES a demandantes de empleo	7.000	13.116	0	0		187,37	0	0	SOAD
		IND02-ACT.2.3.1. Atenciones EURES a empleadores	350	370	0	0		105,71	0	0	SOAD
		IND03-ACT.2.3.1. Atenciones EURES-T a demandantes de empleo	250	28	14	14		11,2	10	12,73	SOAD
		IND04-ACT.2.3.1. Atenciones EURES-T a empleadores	80	4	0	0		5	0	0	SOAD
	ACT.2.3.2. Inscripción y clasificación de la demanda	IND03-ACT.2.3.2. N.º de atenciones telefónicas que concluyen en una cita previa para oficinas de empleo	340.000	511.445	0	0	Si bien ya se ha incorporado en pentaho la información desagregada por sexo, no se dispone de la serie histórica desde principios de año. Los datos han sido actualizados para tener en cuenta sólo al personal operador de Call Center.	150,43	0	0	SIE
		IND02-ACT.2.3.2. Atenciones de demanda realizadas en Oficinas de Empleo	3.700.000	2.151.980	939.016	1.212.964	véase informe	58,16	55,23	60,6	SIE
		IND01-ACT.2.3.2. Personas inscritas en el Sistema de Intermediación Laboral de Andalucía	2.000.000	2.423.201	1.114.313	1.308.888	véase informe	121,16	117,3	124,66	SIE
	ACT.2.3.3. Satisfacción de los usuarios del servicio de Cita Previa telefónica	IND01-ACT.2.3.3. Grado de satisfacción con el servicio prestado por el agente telefónico en el servicio de Cita Previa	8	8,66	8,61	8,7		108,25	0	0	SIE
	ACT.2.3.4. Dinamización de los servicios telemáticos	IND03-ACT.2.3.4. Número de Citas Telemáticas solicitadas	2.000.000	1.330.959	0	0	véase informe	66,55	0	0	SIE
		IND02-ACT.2.3.4. Porcentaje de renovaciones a través de la APP SAE	25%	35,9%	35,01%	36,42%		143,6	140,04	145,68	SIE
		IND01-ACT.2.3.4. Reinscripciones de Demanda telemáticas realizadas	2.500.000	1.940.100	925.017	1.015.083	véase informe	77,6	92,5	67,67	SIE
2.3.5. Nuevo modelo de intermediación	IND01-ACT.2.3.5. Grado de implantación del nuevo modelo de intermediación	100%	0%	0%	0%	véase informe	0%	0%	0%	SIE	



OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	Acumulado Total	Acumulado Hombre	Acumulado Mujer	OBERVACIONES	% ejec. Total	% ejec. Hombre	% ejec. Mujer	Servicio/ Equipo responsable
OO.2.4. Promover la gestión de servicios y programas de orientación e inserción dirigidos a las personas demandantes de empleo inscritas	ACT.2.4.1. Desarrollo y ejecución del Programa de Orientación Profesional	IND01-ACT.2.4.1. Personas atendidas en el itinerario personalizado de Inserción	162.375	184.609	68.130	116.479		113,69	97,58	125,85	SOAD
	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	5.200	10.290	4.743	5.547		197,88	217,17	183,92	SOAD
	ACT.2.4.3. Desarrollo y ejecución del Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo	IND01-ACT.2.4.3. Personas que realizan prácticas profesionales	1.938	0	0	0		0	0	0	SOAD
	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	2.857	3.817	1.443	2.374		133,6	126,25	138,51	SOAD
	ACT.2.4.5. Realización de Encuestas de Satisfacción de las personas usuarias de los Programas de Orientación e Inserción	IND03-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa EPES	8	8,17	8,1	8,22		102,13	0	0	SOAD
		IND01-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa de Orientación Profesional	8	8,39	8,24	8,55		104,88	0	0	SOAD
		IND02-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa de Acompañamiento a la Inserción	8	8,18	8,12	8,13		102,25	0	0	SOAD
		IND04-ACT.2.4.5. Satisfacción Global de las personas usuarias del Programa de Acciones Experimentales	7,5	7,52	7,43	7,57		100,27	0	0	SOAD
	ACT.2.4.6. Convocatoria y resolución del Certamen de Buenas Prácticas en la Red Andalucía Orienta	IND02-ACT.2.4.6. Número de proyectos presentados al Certamen de Buenas Prácticas en la Red Andalucía Orienta	20	0	0	0	no convocado	0	0	0	SOAD
		IND01-ACT.2.4.6. Participaciones en el certamen de profesionales de la orientación	200	0	0	0	no convocado	0	0	0	SOAD
	ACT.2.4.7. Desarrollo y ejecución del Programa de Prácticas Profesionales transnacionales	IND02-ACT.2.4.7. Número de prácticas en Línea 2	20	0	0	0	no convocado	0	0	0	SOAD
		IND01-ACT.2.4.7. Número de prácticas en Línea 1	200	0	0	0	no convocado	0	0	0	SOAD
	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%	no convocado ln	0%	0%	0%	SOAD
		IND02-ACT.2.4.8. Proyectos innovadores aprobados	5	0	0	0	no convocado	0	0	0	SOAD
	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. Personas insertadas que desarrollen los proyectos integrales	4.167	0	0	0	no convocado	0	0	0	SOAD

Nivel de ejecución

Muy alta (100% o más)
Alta (entre el 99%-70%)
Media (entre el 69% y el 40%)
Baja (entre el 39%-1%)
Sin ejecución (0% ejecutado)

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	Acumulado Total	Acumulado Hombre	Acumulado Mujer	OBSERVACIONES	% ejec. Total	% ejec. Hombre	% ejec. Mujer	Servicio/ Equipo responsable
OO.2.5. Mejorar la relación con las entidades empleadoras 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	15.000	8.824	0	0	véase informe	58,83	0	0	SIE
	ACT.2.5.2. Atención a las necesidades de información por parte de las empresas	IND01-ACT.2.5.2. Empresas informadas en materia de recursos humanos y contratación laboral	21.000	23.253	0	0	véase informe	110,73	0	0	SIE
	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	25.000	13.143	0	0	véase informe	52,57	0	0	SIE
	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	120.000	76.473	31.735	44.738	véase informe	63,73	63,47	63,91	SIE
	ACT.2.5.4. Cobertura de vacantes a través de la gestión de ofertas en las oficinas de empleo	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	18.000	12.099	0	0	véase informe	67,22	0	0	SIE
	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	15.000	20.434	0	0		136,23	0	0	SIE
	ACT.2.5.6. Gestión de la comunicación de las contrataciones laborales	IND01-ACT.2.5.6. Contratos comunicados por las personas empleadoras al SAE	4.500.000	4.483.879	2.701.240	1.782.639	Debido al contexto social y económico los datos están por debajo de los previstos para el 2021.	99,64	100,05	99,04	SIE
	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@	200.000	148.116	62.460	85.656	véase informe	74,06	52,05	107,07	SIE
	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@	3.000.000	1.932.070	1.145.836	786.234	Debido al contexto social y económico, todavía arrastrado, los datos están por debajo de los previstos para el 2021.	64,4	63,66	65,52	SIE
	ACT.2.5.7. Satisfacción de las empresas usuarias de los servicios a empresas del SAE	IND01-ACT.2.5.7. Grado de satisfacción de profesionales y empresas por los Servicios de Intermediación prestados por los Agentes de Empresa	8,5	9,23	0	0		108,59	0	0	SIE
	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	7,5	8,26	0	0		110,13	0	0	SIE
	ACT.2.5.8. Colaboración Público Privada Agencias de Colocación	IND02-ACT.2.5.8. Contratos Comunicados por Agencias de Colocación. Contratos Indefinidos	7	10	4	6		142,86	100	200	SOAD
	ACT.2.5.8. Colaboración Público Privada Agencias de Colocación	IND03-ACT.2.5.8. Contratos Comunicados por Agencias de Colocación. Contratos Temporales	137	218	96	122		159,12	117,07	221,82	SOAD
	ACT.2.5.8. Colaboración Público Privada Agencias de Colocación	IND04-ACT.2.5.8. Inserciones verificadas a través de agencias de colocación	144	14	5	9		9,72	7,69	11,39	SOAD
ACT.2.5.8. Colaboración Público Privada Agencias de Colocación	IND01-ACT.2.5.8. Demandantes adscritos a Agencias de Colocación	2.800	3.481	1.256	2.225		124,32	99,68	144,48	SOAD	
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	IND02-ACT.2.6.1. Itinerarios Personales de Inserción a mujeres víctimas de violencia de género	3.500	3.451	0	0		98,06	0	98,06	SOAD
	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%	No se ha avanzado en esta actuación	0%	0%	0%	SOAD
	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	1.000	0	0	0	No se ha iniciado el programa	0	0	0	SOAD
	ACT.2.6.2. Desarrollo de proyectos integrales de inserción destinados a mujeres víctima de violencia de género	IND02-ACT.2.6.3. Comunicación de contratos laborales de mujeres víctimas de violencia de género	400	244	0	244	véase informe	61	0	61	SOAD
ACT.2.6.3. Garantía de confidencialidad en el tratamiento de datos de mujeres víctima de violencia de género	IND01-ACT.2.6.3. Mujeres víctimas de violencia de género con datos confidenciales	800	406	0	406	véase informe	50,75	0	50,75	SOAD	

Nivel de ejecución

Muy alta (100% o más)
Alta (entre el 99%-70%)
Media (entre el 69% y el 40%)
Baja (entre el 39%-1%)
Sin ejecución (0% ejecutado)

## Acciones de mejora Objetivo Estratégico 2

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

- Atenciones de demanda realizadas en Oficinas de Empleo. Es necesario reforzar o activar en las Oficinas de Empleo el servicio de seguimiento de personas demandantes a las que es necesario citar para realizar una actualización de su demanda o el requerimiento de servicios que mejoren su empleabilidad.
- Citas Telemáticas. El sistema ha estado disponible sin incidencias durante 2021. No obstante esto, se van a llevar a cabo trabajos de mejora en la web y app con la finalidad de simplificar y aumentar los trámites ofrecidos y el número de personas usuarias totales, así como campañas de difusión.
- Red de Agentes de Empresas. Dado que se prevé una mejora de la situación pandémica y el fomento de canales de comunicación no presenciales, se prevé un incremento en el número de empresas captadas para el próximo año 2022.
- Asesoramiento a empresas en materia de contratación laboral. Para 2022 se plantea una revisión de este indicador, motivada por la previsible implantación del Modelo de Gestión Integral, aún en desarrollo, y la necesidad de actualizar los compromisos adquiridos de acuerdo con la realidad de funcionamiento de los Servicios a Empresas del SAE, sobre todo en su relación con los servicios de información.
- Modificaciones de contratos comunicados por las personas empleadoras mediante GEScontrat@. Como elementos de mejora en la aplicación se están implementando simplificaciones en los procesos de gestión de los modificaciones y anulaciones de contratos.
- Contratos comunicados por las personas empleadoras mediante GEScontrat@. Como elementos de mejora en la aplicación se están implementando simplificaciones en los procesos de gestión de los contratos.
- Atención y gestión de datos confidenciales a mujeres víctimas de violencia de género. El Servicio ha diseñado un mecanismo que incrementa la seguridad de los datos personales de estas mujeres y, a su vez, consigue que el acceso y participación a los servicios del SAE se desarrolle en igualdad de condiciones con el resto de las personas atendidas. Este mecanismo se encuentra a la espera de ser atendido por el servicio de informática para su desarrollo e implementación.

### Objetivo Estratégico 3. Favorecer la modernización y la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo

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

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

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

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

**OO.3.4 Diseñar un marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información.** El SAE dispondrá un Plan de Sistemas de Información con el objetivo de disponer de un marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información que respondan a los objetivos estratégicos de la organización y al funcionamiento óptimo de los puestos y recursos disponibles. La integración de toda la información sobre qué políticas y qué relaciones han establecido las personas usuarias o destinatarias con los centros directivos de empleo permite definir y concretar tanto la gestión como los servicios y políticas que se ofrecen. Punto central será la interoperabilidad de los diferentes sistemas de información con los que actualmente cuenta tanto la Agencia como el resto de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, en especial la conexión con el área de FPE, de tal manera que se disponga de la información de la oferta existente y su encaje y demanda real. Este plan, elaborado sobre la filosofía de la necesaria transformación digital que las Administraciones han de afrontar, pone de manifiesto la intención del SAE de mejorar y evolucionar sus medios para estar lo más próximo posible a la nueva revolución tecnológica que supondrá la plena adopción

de la web 4.0, web inteligente y técnicas de procesado masivo de datos, así como la adaptación normativa que las nuevas tecnologías van imponiendo a todas las organizaciones.

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

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

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

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

La valoración global de **resultados de ejecución de los indicadores de estos ocho objetivos operativos**, con respecto a la meta establecida para este año 2021<sup>7</sup> (la tabla 7), permite vislumbrar un nivel, en general, elevado de ejecución.

---

<sup>7</sup> A destacar la columna *observaciones*, la cual ofrece información relevante y explicativa sobre ciertos porcentajes de ejecución que en algunos casos superan excesivamente lo planificado o, en otros, se han quedado sin ejecución. Todas las observaciones emanan de la información que Servicios y Unidades han cumplimentado a través de la herramienta GPSAE.

Tabla 7: Resultado de Indicadores Operativos. Objetivo Estratégico 3

OE.3. FAVORECER LA MODERNIZACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO									
OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR OPERATIVO	META 2020	ACUM 4T 2020	EJEC s/META 2020	META 2021	ACUM 4T 2021	EJEC s/META 2021	OBSERVACIONES 2020	OBSERVACIONES 2021
OO.3.1. Mejorar la infraestructura de la red de oficinas de empleo: Plan de Modernización de las oficinas de empleo	IND01-00.3.1. Variación de oficinas de empleo que cuentan con una infraestructura modernizada	10	7	70%	15	7	46,6%	Este año se ha mejorado la infraestructura de las oficinas de Granada Centro y Granada Zaidín	No se ha alcanzado el objetivo propuesto inicialmente debido a que varias oficinas para las que se tenía previsto que culminaran el proceso de traslado o adecuación de instalaciones en 2021, finalmente no lo han hecho efectivo y pasarán a 2022.
	IND01-00.3.2. Acciones de formación y sensibilización para la mejora continua de las políticas activas de empleo	6	6	100,0%	300	590	100,0%		
OO.3.2. Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación	IND02-00.3.2. Sesiones de transferencias de buenas prácticas premiadas a profesionales de la Red Andalucía Orienta	8	0	0	8	0	0	Sin convocatoria en 2020	Sin convocatoria en 2021. Se prevé impulsar el certamen de buenas prácticas en 2022.
	IND01-00.3.3. Grado de implantación del sistema de gestión de la calidad	60%	60%	64,0%	65,0%	74,0%	76,0%	En este 2020 se ha avanzado muy significativamente en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad de las Escuelas de Formación del SAE.	
OO.3.3 Homogeneizar la gestión, crear y mejorar instrumentos para la recogida y análisis de la información	IND02-00.3.3. Acciones de mejora/recomendaciones incorporadas	3	8	100,0%	4	4	100,0%	A partir de los resultados de la evaluación de los factores que inciden en el desempeño del SAE, Programa EVADES, se realizaron una serie de recomendaciones de las cuáles se han llevado importantes mejoras.	
	IND01-00.3.4. Porcentaje de ejecución del Plan de Transformación Digital del SAE	25,0%	90%	97,0%	50,0%	85,00 %	92,5%		Media de los porcentajes obtenidos en el cuarto trimestre de este año 2021 de las actividades asociadas a este indicador operativo.
OO.3.5 Garantizar la capacitación de los y las profesionales del SAE	IND01-00.3.5. Necesidades formativas cubiertas sobre las detectadas del personal del SAE	10	7	70,0%	10	12	100,0%	En 2020 se ha primado la organización de acciones formativas en modalidad teleformación.	En 2021 se ha retomado la actividad formativa y presencial habitual
OO.3.6 Promover la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el Servicio Andaluz de Empleo	IND01-00.3.6. Cobertura de formación en implementación de acciones del Plan de Igualdad del Servicio Andaluz de Empleo	5%	5%	100%	5%	5%	100%	Este indicador "Cobertura de formación en implementación de acciones del Plan de Igualdad del Servicio Andaluz de Empleo" contempla actuaciones formativas y de sensibilización, debido a la crisis sanitaria COVID-19 no ha sido realizada la parte de formación.	En este año se han realizado acciones de sensibilización y dinamización a través del Área de Igualdad de la Red corporativa del SAE pero no acciones de formación
OO.3.7. Garantizar la Vigilancia y Salud Laboral	IND01-00.3.7. Grado de implementación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales	50%	50%	100%	75,0%	65,0%	86,7%		No se ha podido alcanzar el objetivo planteado debido a la situación actual de pandemia COVID
OO.3.8. Implantar la cultura evaluadora	IND1-00.3.8. Variación número de programas evaluados	10%	10%	100%	5	5	100%	Este dato no se ha obtenido a través de la fórmula del indicador, si no que equivale a las 3 evaluaciones desarrolladas y finalizadas en 2020.	En 2021 se han realizado 5 ejercicios evaluativos de programas propios del SAE

La modernización de la infraestructura y el equipamiento de la red de oficinas de empleo del SAE (OO.3.1.), no alcanza en 2021 la meta establecida debido a que varias oficinas para las que se preveía culminar el proceso de traslado o adecuación de instalaciones este año, no se ha materializado y se pospone a 2022.

En lo relativo a los objetivos vinculados a la visibilidad, transparencia y comunicación (OO.3.2.) resaltar, de un lado, la gestión de un volumen superior a lo previsto de información y contenidos de formación y sensibilización para la mejora continua de las políticas activas de empleo, principalmente con carácter interno a la organización del SAE. Por el contrario, los indicadores vinculados a actuaciones que suponen una participación presencial sí se han visto afectados, todavía en 2021 por la pandemia, como el caso de la organización de sesiones de transferencias de buenas prácticas premiadas a profesionales de la Red Andalucía orienta que este año tampoco se ha llevado a cabo.

En cuanto a homogeneizar la gestión, crear y mejorar instrumentos para la recogida y análisis de la información (OO.3.3), se ha avanzado en la implantación del sistema de gestión de la calidad (aunque no en su totalidad según la meta establecida), especialmente en las Escuelas de Formación del SAE. También, a partir de los resultados de la evaluación de los factores que inciden en el desempeño del SAE, Programa EVADES, donde se realizaron recomendaciones en 2020, se han ido incorporando las siguientes mejoras desde entonces:

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

En lo relativo al marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información (OO.3.4), una vez calculada la media de los porcentajes obtenidos en el cuarto trimestre de este año 2021 de las actividades asociadas a este indicador operativo, se observa un nivel de ejecución superior al 90%. Esto supone un importante avance en el Plan de Transformación Digital del SAE por cuanto este establece de una forma ordenada, justificada y sistematizada, los objetivos y actividades propuestas para evolucionar los servicios tecnológicos del SAE, tanto a nivel de medios y tecnologías adoptadas, como de procedimientos y métodos de trabajo. Además, persigue racionalizar los recursos, con el doble objetivo de simplificar la infraestructura de soporte y reducir los costes de operación.

En el caso de la capacitación de los y las profesionales del SAE (OO.3.5) y la cobertura de sus necesidades

formativas, la ejecución ha sido muy positiva con respecto a la cobertura que se quería dar en 2021.

En cuanto a la promoción de la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el SAE (OO.3.6), se ha dado cobertura al 5% estimado mediante la realización de acciones de sensibilización y dinamización a través del Área de Igualdad de la Red corporativa del SAE.

También se ha avanzado en el Plan de Prevención para garantizar la Vigilancia y Seguridad Laboral (OO.3.7) aunque sin culminar su implantación total en 2021, debido a que se han primado acciones de prevención vinculadas a la pandemia y la Covid-19. Se precisa de un mayor grado de esfuerzo en su consecución. Este plan tiene como finalidad la efectiva integración de la prevención de riesgos laborales en la actividad de las unidades y centros de trabajo del SAE, en las líneas siguientes líneas:

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

Finalmente, la implantación de la cultura evaluadora en el SAE (OO.3.8) como hito del SAE, sigue avanzando paulatinamente. El 2021 concluye con los siguientes ejercicios evaluativos:

- Creación de Empleo Indefinido
- Bono de Empleo Joven
- Creación de empleo estable a las personas beneficiarias de un Bono de Empleo
- Contratación indefinida a personas mayores de 45 años

### Modernización de las infraestructuras

En relación con la mejora de la infraestructura de las oficinas de empleo, el Servicio Andaluz de Empleo cuenta con una Red de 193 Oficinas de Empleo, en distintos regímenes de tenencia (propiedad, alquiler y cesión de uso o dominio). Este parque de oficinas es el derivado de la transferencia de competencias a la Comunidad Autónoma de Andalucía para la gestión de las Políticas Activas de Empleo en el año 2003.

En dicho parque se vienen realizando numerosas actuaciones de construcción de nuevos edificios y nuevos alquileres, desde que se transfirieron a la Comunidad Autónoma, algo que contribuye sin duda a disponer de un parque de oficinas modernizado y adaptado a la normativa de accesibilidad y discapacidad. No obstante, del total de las 193 sedes, queda algo menos de una treintena en las que se prevén culminar actuaciones de construcción de nuevas edificaciones y traslados por alquiler, así como adecuación de las existentes hasta culminar el proceso de modernización de todo el parque de oficinas que se inició en el año 2016 y que se estima su finalización completa para el año 2023.

A cierre de 2021, la inversión ejecutada ha sido de 11.348.005 euros, superando las previsiones que eran de 8.000.000 euros, permitiendo mejorar y modernizar la infraestructura de distintas oficinas en distintas provincias andaluzas.

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

En términos globales, el SAE cierra el 2021 con una elevada ejecución de todas las actuaciones vinculadas a la comunicación, visibilidad y transparencia. Destacan por su elevada actividad las siguientes:

- Participación en jornadas y encuentros profesionales para la mejora continua de las políticas activas de empleo: se ha duplicado el número de eventos con respecto a 2020.
- Número de visitas a la web del SAE: se estimó para 2021 alcanzar 33.500.000. A cierre del año, se contabilizan 41.511.915 visitas.
- Acciones de sensibilización externa e interna para la mejora de la transparencia en el SAE: se planificaron 21 y se han llevado a cabo 249.
- Incremento presencia en medios de comunicación: se alcanza, de hecho se supera, el hito de incrementar un 15% las notas de prensa, con un total anual de 131.
- Incremento en el número de publicaciones en redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook y Youtube). El cuarto trimestre contabiliza 6.081, con un global anual de 25.756.
- En relación a la gestión de la atención ciudadana, hay que resaltar que se han mejorado los tiempos de respuesta establecidos para nuestras consultas web, siendo la media inferior a 24 horas.

Por el contrario, no se ha podido llevar a cabo las acciones formativas para el conocimiento y uso de Red Profesional, las cuales se posponen a 2022. Los cambios en la herramienta, que han comportado una

modificación significativa de la navegación y del diseño, requerían de una reestructuración de los contenidos de las acciones formativas previstas.

Tampoco han tenido resultados en 2021 las siguientes actuaciones:

- Grado de elaboración del informe diagnóstico sobre la gestión del conocimiento en el SAE. La puesta en marcha del Modelo de Gestión Integral (MGI) en el SAE ha condicionado el cumplimiento de este indicador, ya que esta iniciativa comportaba un diagnóstico de la situación general de la Agencia previo a la consecución de objetivos que afectaban a la gestión del conocimiento, como son la mejora de los servicios de intermediación y orientación, la mejora de la gestión de las políticas de empleo y la construcción de una organización eficaz para alcanzar estos objetivos.
- Grado de consecución de otros canales de atención a la ciudadanía. Desde el equipo de Comunicación se han centrado en organizar y potenciar los canales de atención existentes.

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

En relación con la integración de la cultura de calidad y, en concreto, las acciones de formación y sensibilización para la mejora continua del SAE, no se alcanza la meta establecida, si bien se han llevado a cabo cuatro de las diez acciones previstas:

- Aproximación al Sistema de Gestión Integral de las Escuelas de Formación. Desarrollado en el primer trimestre, a través del Aula Virtual del SAE beneficiándose 134 profesionales de las Escuelas.
- Sensibilización a Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018) Desarrollado en el cuarto trimestre, a través de webinar, beneficiándose un total de 22 personas de las Escuelas de Formación (2 por Centro). El objetivo es comprender el sistema de gestión integrado y las normas de los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y Seguridad y Salud laboral.
- Implantación y Auditoría interna en SIG (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018). Desarrollado en el cuarto trimestre, a través de webinar, beneficiándose un total de 12 personas de las cuales 3 de ellas adscritas al área de Calidad de la Dirección Gerencia y 9 referentes de Calidad designadas en cada Escuela de Formación del SAE. El objetivo es la actualización de los conocimientos y capacitación sobre las Normas de Calidad, Seguridad y Salud laboral y Medioambiente, así como en las técnicas de realización de auditorías internas en las tres norma de referencia.
- Nueva Tramitación online de Sugerencias y Reclamaciones. Desarrollado en el cuarto trimestre, se han beneficiado 20 profesionales de las unidades de gestión de Sugerencias y el Reclamaciones de órganos directivos de servicios centrales y provinciales en la nueva tramitación online de las mismas que se pretende implantar de manera unificada en todo el territorio durante le mes de enero.

También en el marco de la integración de la cultura de calidad, en concreto, los productos dirigidos a la sensibilización en materia de calidad en el SAE, destacar que en el 2021 se ha realizado un total de 4 productos sobre los 5 previstos dirigidos a la sensibilización en material de calidad:

- Vídeo de sensibilización: “Una gestión enfocada en la mejora continua”, al objeto de dar a conocer los nuevos cambios de la Agencia SAE enfocados a mejorar nuestros servicios y la satisfacción de nuestras personas usuarias y empresas.

- Material didáctico e-Learning: “Aproximación al Sistema de Gestión Integrado (SGI) de las Escuelas de Formación del SAE”. Los contenidos se han desarrollado a través de la herramienta Genially y se han organizado en bloques temáticos independientes e internacionalizados entre sí, junto con un vídeo de sensibilización.
- Dos Guías de apoyo: Guía para la realización de auditorías internas del Sistema Gestión ( SG) y Guía de apoyo al Soporte Documental del SG.

Con respecto a las actuaciones dirigidas a facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por el SAE, se ha llevado a cabo el seguimiento trimestral de la Carta de Servicios Permanentes. El Informe Anual 2021, se presentará en el primer trimestre de de 2022.

En el marco de este objetivo operativo destaca además el elevado nivel de ejecución de la revisión e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad. Concretamente, auditorías y asesoramientos realizados. Tras la implantación del Sistema de Gestión en las Escuelas, se llevaron a cabo las preceptivas auditorías internas en cada una de ellas, para determinar la conformidad del SGC con la norma de referencia. Para ello, se realizó una planificación de auditorías para 2021 en el periodo comprendido entre los meses de febrero y junio. Así mismo, se realizó la auditoría interna a la estructura de apoyo a las Escuelas de Formación de la Coordinación de la Dirección Gerencia. Para un correcto desarrollo de este proceso, se elaboró una Guía para la realización de auditorías internas, de la que se dio traslado a todas las Escuelas.

Desde Dirección Gerencia se proporcionaron las instrucciones básicas para la auditoría de certificación y la agenda o planificación de dicha auditoría, que se llevó a efecto, durante 5 jornadas en el mes de marzo del año en curso, mediante un sistema muestral en el que han participado, en este primer ciclo, Servicios Centrales y 4 Escuelas de Formación, que fueron seleccionadas conjuntamente con la empresa certificadora, atendiendo a criterios geográficos y de actividad, entre otros.

En un periodo de tres años todas las Escuelas quedarán auditadas externamente. El resultado ha supuesto la emisión de un certificado multicentro a la razón social SAE, del Sistema de Gestión de la Calidad de las Escuelas de Formación, conforme a la Norma Internacional ISO9001:2015, y la renovación del certificado del Sistema de Gestión Medioambiental de las Escuelas de Joyería y de Madera, conforme a la Norma ISO:14001: 2015.

El mantenimiento de la certificación ha quedado condicionado al cumplimiento de un programa que incluye auditorías de seguimiento y renovación para 2022 y 2023, respectivamente. Tras la certificación se puso en marcha un sistema de seguimiento del SGC que incluye el control de las acciones de mejora, asociadas a los resultados de las auditorías (internas/externa), que han planificado tanto las Escuelas como la Coordinación del SGI en Servicios Centrales. Asimismo, se han realizado las tareas necesarias para la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al objeto de obtener la certificación conforme a la Norma ISO:45001: 2015 de las Escuelas de Joyería y de Madera, obtenida en este año.

Finalmente, el año 2021 cierra sin haber avanzado en la incorporación de recomendaciones ni en la implantación de un modelo de gestión integral del SAE.

## Sistemas y transformación digital del SAE

Prácticamente la totalidad de las actuaciones vinculadas a los sistemas y transformación digital del SAE cierran el año con un nivel de ejecución por encima del 80%. Solamente se observa un avance moderado en:

- Realización de un análisis de requisitos para un servicio global de impresión.
- Migración de la documentación de Alfresco a la nueva estructura en OpenKM, debido a otras prioridades del servicio.

El mayor nivel de ejecución se obtiene, de un lado, en la incorporación de la difusión y vinculación a anuncios y ofertas de empleo en la App móvil del SAE. De otro, en la puesta en producción de la nueva herramienta de gestión de peticiones informáticas SaeClick. Una vez alcanzado el objetivo en el primer trimestre, en este cuarto trimestre se han implementado nuevas mejores funcionales en este sistema. Y tercero, en el número de líneas de incentivos o subvenciones con tramitación automatizada de expedientes en PTW@nda. La implementación en PTW@nda de las dos líneas de incentivos o subvenciones previstas para este año, finalizaron en el tercer trimestre de este año.

También es destacable el importante avance en la ejecución de las siguientes actuaciones:

- Desarrollo del backend de microservicios del Área de Gestión del SAE. En este último cuatrimestre del año se han completado casi todas las actividades relacionadas con este indicador. Las tareas pendientes se van a ejecutar en 2022.
- Ejecución de las líneas marcadas para la incorporación de los nuevos métodos de automatización de operaciones de infraestructura. En el cuarto trimestre se completa el 80% de las tareas vinculadas con este indicador. El resto de actividades que han quedado pendientes se afrontarán en los primeros meses del 2022.
- Migración del parque de servidores a la nueva infraestructura suministrada. Se ha continuado, aunque no finalizado, con la migración a la nueva infraestructura de los sistemas Hermes, SAEclick e INTERSAE.
- Desarrollo del sistema de gestión de firma biométrica para la incorporación de tabletas en Oficinas de Empleo y su integración con Hermes. Actualmente el sistema de Firma Biométrica está en construcción y se prevé su finalización en el primer trimestre de 2022.

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

El Servicio de Personal del SAE cierra el año 2021 habiendo realizado todas las actuaciones planificadas inicialmente y con un nivel de ejecución del cien por cien. Se ha llevado a cabo el estudio de necesidades formativas específicas del SAE, con la identificación del Programa Formativo del Plan 2022-2023, en base al análisis funcional de las ocho Líneas de Actividad del SAE, y de los puestos incluidos en los distintos ámbitos de trabajo.

También se ha incrementado el número de acciones formativas del Plan de Formación Homologada por el IAAPP respecto al año anterior 2020. Concretamente, en el cuarto trimestre del año 2021, de las siete acciones formativas programadas, se han realizado cuatro y se han cancelado tres:

- Google ANALYTICS.
- Análisis de Evaluabilidad de Planes y Programas
- Gestión de Oferta para Declaración de Excepcionalidad de Cuota de Reserva de Personas con Discapacidad.
- Formación Básica en Prevención de Riesgos Laborales

Las acciones que han sido canceladas son Gestión del Conocimiento, Fomento de la contratación: modalidades, incentivos y bonificaciones (Granada) y Limesurvey.

También se ha producido un incremento de acciones formativas en el Plan de Formación Sectorial respecto al año anterior. En el último trimestre del año 2021 se han programado ocho acciones formativas. Se han realizado seis y se han cancelado dos. Las acciones realizadas han sido:

- Gestión de Ofertas de Empleo presentadas por las Administraciones Públicas ante el SAE 1ª ed. Jaén.
- Gestión de Ofertas de Empleo presentadas por las Administraciones Públicas ante el SAE 2ª ed. Jaén.
- Clasificación de la Demanda en Hermes. Nivel Avanzado. Granada.
- Clasificación de la Demanda en Hermes. Nivel Avanzado. Málaga.
- La Clasificación de la Demanda de Empleo y la Gestión de Ofertas en Hermes. Málaga.
- Gestión de la Demanda de Empleo. Sevilla.

Con respecto al soporte a la planificación de proyectos formativos, una vez firmado el Convenio Marco de colaboración entre el Servicio Andaluz de Empleo (SAE) y la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA), para la realización y desarrollo de acciones formativas dirigidas al personal de la Agencia, en este trimestre se ha elaborado la propuesta del Convenio Específico de la UNIA en 2022, para el despliegue de parte del Plan Formativo 2022-2023, que derivado del Plan Estratégico de Ordenación de Recursos Humanos del SAE, incluye la formación para el Plan de Técnicos de Empleo en Oficinas y el Plan de Escuelas. Este cuenta con financiación del instrumento financiero Next Generation EU, aprobado por el Consejo Europeo el pasado 21 de julio de 2020, que incluye como elemento central un Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR).

Para dar respuesta al proceso de incorporación de las y los profesionales a la organización, se ha puesto en marcha el diseño de un Plan de Acogida que facilite la integración óptima de los mismos, dándoles a conocer la estructura organizativa y facilitando las herramientas de comunicación necesarias para un desempeño eficaz de las funciones que estos desarrollan

También conviene destacar la formación en materia de violencia de género llevada a cabo. En el último trimestre se han ejecutado 24 acciones formativas enmarcadas en el Plan de Estado contra la Violencia de Género, homologadas por el IAAP:

- Recursos para la atención a mujeres Víctimas de Violencia de Género en las Administraciones Públicas- 20 horas (teleformación). 6 ediciones. 480 participantes.
- Atención especializada en oficinas SAE a Mujeres Víctimas de Violencia de Género- 60 horas

- (semipresencial). 6 ediciones. 110 participantes totales.
- Atención especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género en los Servicios de Orientación del SAE. 60 horas (semipresencial). 6 ediciones. 110 participantes.
- Formación especializada para Agentes de Empresa sobre Mujeres Víctimas de Violencia de Género en el SAE. 60 horas (semipresencial). 6 ediciones. 192 participantes.

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

Con respecto a este objetivo, los avances siguen siendo reducidos. Se ha realizado una de las ocho acciones planificadas, concretamente, sensibilización y dinamización, en materia de igualdad de oportunidades. En el global del año, se han publicado en Red Profesional 72 noticias y 11 eventos, a los que han accedido 3.378 personas.

Con respecto a la formación en materia de igualdad, bien es cierto que en el marco del Plan de Formación del SAE, se han programado varias acciones formativas en las que se incluyen estos contenidos, aunque no han sido impulsados por esta área de Igualdad.

Con respecto a la comunicación del compromiso de la Dirección SAE y de la constitución de la mesa negociadora del Plan de Igualdad, el 29/04/21 fue enviada la carta a los representantes de los trabajadores sobre la comunicación y apertura de diálogo, para la elaboración del plan de igualdad de la Agencia Servicio Andaluz de Empleo. Está pendiente la constitución de la mesa negociadora del Plan de Igualdad.

### **Garantizar la Vigilancia y Seguridad Laboral**

Desde el inicio de la crisis sanitaria derivada de la COVID-19 y en respuesta a las sucesivas normativas dictadas desde los Gobiernos central y autonómico, el SAE 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, con respecto a los siguientes hitos, no se ha podido alcanzar el cien por cien de la planificación debido a la actual de pandemia COVID, si bien el porcentaje de ejecución de todos ellos es superior al 65%:

- Centros evaluados como evaluación inicial de riesgos o revisados por cambios en las condiciones de trabajo.
- Centros con plan de emergencia y evacuación aprobado y centros con plan implantado.
- Cursos de formación para las personas trabajadoras, equipos de primera intervención y representantes de los trabajadores.
- Medidas preventivas ejecutadas en los centros adscritos al SAE incluidas en la planificación preventiva y comprobada su eficacia

## Implantar la cultura evaluadora

La Unidad de Evaluación del SAE cierra el año 2021 con un nivel de ejecución elevado en todas sus actuaciones, con excepción del número de contenidos de evaluación subidos a Red Profesional y otros canales de difusión del SAE, que han sido inferiores a los previstos.

Con respecto a los informes de supervisión técnico-metodológica y estratégicos finalizados en 2021, hay que tener en cuenta que el informe final de evaluación de los Incentivos a la Contratación del SAE incluye cuatro informes en uno: Creación de Empleo Indefinido, Bono de Empleo, Creación de Empleo Estable a las personas beneficiarias de un Bono de Empleo, Contratación indefinida a personas mayores de 45 años.

En relación con las consultas atendidas, destacar las siguientes:

- Consulta sobre la pertinencia del diseño muestral de EY para encuesta a usuarios del SAE.
- Elaboración del diseño muestral y del muestreo para las encuestas de satisfacción de entidades usuarias.
- Elaboración del diseño muestral y del muestreo para las encuestas de satisfacción de personas usuarias.
- Revisión del Informe de evaluación de impacto de género de la Junta de Andalucía: nuevos indicadores de contexto en el área de empleo.

Con respecto a los grupos de trabajo en los que se colabora, la Unidad ha colaborado en siete grupos de trabajo diferentes: Promoción de Empleo del MGI, Provisión del MGI, Grupo de trabajo de indicadores contexto IEIG, Grupo de Coord. supervisión Evaluación EY Orientación (MGI), Grupo de Coord. supervisión Evaluación EY (MGI) CEE, Grupo de trabajo Políticas Activas de Empleo EY (MGI), Grupo de trabajo Diseño de Objetivos Estratégicos e Indicadores para el Contrato de Gestión 22-24.

Las Jornadas de Evaluación organizadas por el IAAP y en el que se colabora a través del Grupo de Personas Colaboradoras expertas en Evaluación, de los que forma parte algunos miembros de la Unidad de Evaluación del SAE, se celebró el pasado de noviembre de 2021, en formato presencial y On line.

Con respecto a las reuniones mantenidas en el contexto del Grupo de Personas Evaluadoras (GPE) del que forma parte la Unidad, mencionar: 2 Reuniones Trimestrales del GPE (celebradas el 17 de marzo, 23 junio y 13 de diciembre); 1 Sub-grupo Moodles (celebrada el 4 marzo), 4 Sub-grupo Evaluabilidad (celebradas el 26 de febrero, el 27 de abril, 4 de mayo y 19 de noviembre); 1 Subgrupo de Difusión (celebrada el 20 de enero); 1 Subgrupo MOOC EPP (celebrada 25 febrero); 1 Subgrupo Indicadores (celebrada el 8 de febrero); 2 Subgrupo MOOC Planificación Estratégica (celebradas el 27 de marzo y 9 de junio).

Paralelamente a la actividad de esta Unidad pero dentro de este ámbito evaluativo, el Servicio de Personal del SAE, en base al análisis funcional de la *Línea 1 de Atención a la Necesidad de Planificación y Evaluación de las Políticas de Empleo*, ha preparado la extensión e implantación del análisis funcional y definición de puestos de trabajo para la puesta en marcha del pilotaje del nuevo modelo de orientación e intermediación laboral en

Oficinas de Empleo del SAE. Se ha firmado el Convenio Marco con la UNIA para el despliegue del Plan Formativo 2021-2023 y se ha elaborado la propuesta de Convenio Específico 2022. Concretamente, funciones de atención a la orientación profesional y a la prospección; y funciones de atención a la necesidad de formación de las personas usuarias (Escuelas de Formación)

También se ha avanzado en la elaboración del instrumento único para la Planificación y Gestión de Recursos Humanos de la totalidad de la Plantilla del SAE, en base a la inclusión de todos los puestos de trabajo identificados en el análisis funcional.

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

Tabla 8: Resultado de Actuaciones. Objetivo Estratégico 3

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	Acumulado Total	Acumulado Hombre	Acumulado Mujer	OBERVACIONES	% ejec. Total	% ejec. Hombre	% ejec. Mujer	Servicio/ Equipo responsable
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	8.000.000	11.348.005	0	0	véase informe	141,85	0	0	DGER
OO.3.2. Fomentar la Visibilidad, transparencia, participación y comunicación	ACT.3.2.1. Acciones en materia de formación y sensibilización para la mejora continua de las políticas de empleo: Dinamización de la Red Profesional	IND02-ACT.3.2.1.-Acciones formativas para el conocimiento y uso de Red Profesional	2	0	0	0	véase informe	0	0	0	CRJP
		IND01-ACT.3.2.1. Acciones de sensibilización para la mejora continua de las políticas de empleo	300	591	0	0		197	0	0	CRJP , DGER
	ACT.3.2.2. Dinamización de canales de información y comunicación al servicio de la ciudadanía	IND01-ACT.3.2.2. Participación en jornadas y encuentros profesionales para la mejora continua de las políticas activas de empleo	15	31	0	0	véase informe	206,67	0	0	CRJP , DGER
		IND02-ACT.3.2.2. N.º de publicaciones en la web	280	305	0	0		108,93	0	0	CRJP , DGER
		IND03-ACT.3.2.2. Número de materiales divulgativos.	10	15	0	0		150	0	0	CRJP , DGER
		IND04-ACT.3.2.2. Incremento presencia en medios de comunicación.	15%	16%	0%	0%	En el año había que alcanzar el hito de 115 y se han realizado 131	110,00	0	0	CRJP , DGER
		IND05-ACT.3.2.2. Acciones de difusión programadas para informar sobre los servicios y programas del SAE	4	4	0	0		100	0	0	CRJP
		IND06-ACT.3.2.2 Incremento en el número de publicaciones en redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook y Youtube)	2%	3,50 %	0%	0%	El dato del cuarto trimestre es 6081. El sumatorio 25.756.	175,00	0	0	CRJP
		IND07-ACT.3.2.2. Número de visitas a la web del SAE.	33.500.000	41.511.915	0	0	8.664.945 visitas en el 4T	123,92	0	0	CRJP
	ACT.3.2.3. Sensibilización externa e interna para mejorar la Transparencia en el SAE.	IND02-ACT.3.2.3. Grado de consecución de la memoria anual.	100%	100%	0%	0%		100	0	0	CRJP , DGER
		IND01-ACT.3.2.3. Acciones de sensibilización externa e interna para la mejora de la transparencia en el SAE	21	249	0	0	122 en 4 T	1000,0	0	0	CRJP , DGER
	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 elaboración del informe diagnóstico sobre la gestión del conocimiento en el SAE	100%	0%	0%	0%	véase informe	0	0	0	CRJP , DGER
	ACT.3.2.5. Mejorar los tiempos de respuesta en los distintos canales de atención ciudadana.	IND01-ACT.3.2.5. tiempo medio (días) de respuesta al Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Andalucía	15	13	0	0	véase informe	115,00	0	0	CRJP , DGER
		IND05-ACT.3.2.5. Grado de consecución de otros canales de atención a la ciudadanía	100%	0%	0%	0%	véase informe	0%	0%	0%	CRJP , DGER
		IND04-ACT.3.2.5. Tiempo medio (días) de respuesta a las consultas realizadas a través del Servicio de Atención a la Ciudadanía	5	5	0	0	véase informe	100	0	0	CRJP , DGER
		IND03-ACT.3.2.5. Tiempo medio (horas) de respuesta en el formulario consultas web	72	19	0	0	Tiempo acumulado y tiempo medio de respuesta anual es de 19 horas.	170	0	0	CRJP , DGER
IND02-ACT.3.2.5. Tiempo medio (horas) de respuesta en nuestros canales de redes sociales		72	0	0	0	véase informe	0	0	0	CRJP , DGER	



OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	Acumulado Total	Acumulado Hombre	Acumulado Mujer	OBERVACIONES	% ejec. Total	% ejec. Hombre	% ejec. Mujer	Servicio/ Equipo responsable
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 formación y sensibilización para la mejora continua del SAE	10	4	0	0	véase informe	40	0	0	DGER
	ACT.3.3.1. Integración de la cultura de calidad	IND02-ACT.3.3.1. Productos dirigidos a la sensibilización en materia de calidad en el SAE	5	4	0	0	véase informe	80	0	0	DGER
	ACT.3.3.2. Actuaciones dirigidas a facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por el SAE	IND01-ACT.3.3.2. Número de actuaciones dirigidas a facilitar el acceso a los servicios	2	1	0	0	véase informe	50	0	0	DGER
	ACT.3.3.3. Revisión e Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	IND03-ACT.3.3.3. Número de auditorías realizadas	13	22	0	0	véase informe	169,23	0	0	DGER
	ACT.3.3.3. Revisión e Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	IND02-ACT.3.3.3. Número de asesoramientos	9	23	0	0	véase informe	255,56	0	0	DGER
	ACT.3.3.3. Revisión e Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	IND01-ACT.3.3.3. Porcentaje de recomendaciones incorporadas	50%	0%	0%	0%		0	0	0	DGER
	ACT.3.3.4. Diseño e implementación del modelo de gestión integral del SAE	IND.01-ACT.3.3.4. Grado implementación modelo de gestión	25%	0%	0%	0%		0	0	0	DGER
OO.3.4 Diseñar un marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información	ACT.3.4.1. Adaptación de los servicios digitales a la nueva realidad tecnológica	IND02-ACT.3.4.1. Incorporación de la difusión y vinculación a anuncios y ofertas de empleo en la App móvil del SAE.	100%	100%	0%	0%	véase informe	100	0	0	SINF
	ACT.3.4.1. Adaptación de los servicios digitales a la nueva realidad tecnológica	IND01-ACT.3.4.1. Grado de desarrollo del backend de microservicios del Área de Gestión del SAE	100%	90%	0%	0%	véase informe	90,0	0	0	SINF
	ACT.3.4.1. Adaptación de los servicios digitales a la nueva realidad tecnológica	IND03-ACT.3.4.1. Número de líneas de incentivos o subvenciones con tramitación automatizada de expedientes en PTW@nda.	2	2	0	0	véase informe	100	0	0	SINF
	ACT.3.4.2. Automatización y racionalización de la infraestructura tecnológica	IND01-ACT.3.4.2. Grado de ejecución de las líneas marcadas para la incorporación de los nuevos métodos de automatización de operaciones de infraestructura	100%	80%	0%	0%	véase informe	80,0	0	0	SINF
	ACT.3.4.2. Automatización y racionalización de la infraestructura tecnológica	IND02-ACT.3.4.2. Porcentaje de migración del parque de servidores a la nueva infraestructura suministrada	50%	40%	0%	0%	véase informe	80,0	0	0	SINF
	ACT.3.4.3. Incremento de la satisfacción y del desempeño del personal del SAE a través de la mejora de los servicios de soporte	IND02-ACT.3.4.3. Realización de un análisis de requisitos para un servicio global de impresión	100%	50%	0%	0%	Avance moderadamente en esta actividad.	50,0	0	0	SINF
	ACT.3.4.3. Incremento de la satisfacción y del desempeño del personal del SAE a través de la mejora de los servicios de soporte	IND01-ACT.3.4.3. Puesta en producción de la nueva herramienta de gestión de peticiones informáticas SaeClick	100%	100%	0%	0%	véase informe	100	0	0	SINF
	ACT.3.4.4. Gestión del conocimiento y la formación como pilares en los que se sustente la prestación de los servicios y la adaptabilidad a los cambios	IND01-ACT.3.4.4. Porcentaje de migración de la documentación de Alfresco a la nueva estructura en OpenKM	100%	60%	0%	0%	Se avanza poco a poco con esta migración de documentación por otras prioridades.	60,0	0	0	SINF
ACT.3.4.5. Proyectos de innovación para la modernización y mejora de la relación con los ciudadanos, empresas y otras administraciones	IND01-ACT.3.4.5. Desarrollo del sistema de gestión de firma biométrica para la incorporación de tabletas en Oficinas de Empleo y su integración con Hermes	75%	60%	0%	0%	véase informe	80,0	0	0	SINF	
OO.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	100%	100%	0%	0%	véase informe	100,0	0	0	SP
	ACT.3.5.2. Realización de Acciones Formativas del Plan General del Instituto Andaluz de Administraciones Públicas	IND01-ACT.3.5.2. Incremento de acciones formativas del Plan de Formación Homologada respecto al año anterior	5%	7%	0%	0%	véase informe	140,0	0%	0%	SP
		IND02-ACT.3.5.2. Incremento de acciones formativas en el Plan de Formación Sectorial respecto al año anterior	5%	5%	0%	0%	véase informe	100,0	0	0	SP
	ACT.3.5.3. Formación en materia de Violencia de Género	IND01-ACT.3.5.3. Formación en materia de violencia de género	85%	100%	0%	0%	véase informe	117,6	0	0	SP
	ACT.3.5.4. Soporte a la planificación de proyectos formativos	IND01-ACT.3.5.4. Soporte a la planificación de proyectos formativos	100%	100%	0%	0%	véase informe	100,0	0	0	SP

Nivel de ejecución

Muy alta (100% o más)
Alta (entre el 99%-70%)
Media (entre el 69% y el 40%)
Baja (entre el 39%-1%)
Sin ejecución (0% ejecutado)

OBJETIVO OPERATIVO	ACTUACIÓN	INDICADOR ACTUACIÓN	META	Acumulado Total	Acumulado Hombre	Acumulado Mujer	OBERVACIONES	% ejec. Total	% ejec Hombre	% ejec. Mujer	Servicio/ Equipo responsable
OO.3.6 Promover la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el Servicio Andaluz de Empleo	ACT.3.6.1. Actuaciones preliminares para la elaboración del Plan de Igualdad de Oportunidades de la Agencia SAE	IND01-ACT.3.6.1. Comunicación del compromiso de la Dirección y de la constitución de la mesa negociadora del Plan de Igualdad.	1	0	0	0	véase informe	0	0	0	CEP , DGER
	ACT.3.6.2. Formación del equipo de trabajo que elaborará el Plan de Igualdad de Oportunidades de la Agencia SAE	IND01-ACT.3.6.2. Acciones de formación realizadas sobre diseño y desarrollo de Planes de Igualdad.	1	0	0	0	véase informe	0	0	0	CEP , DGER
	ACT.3.6.2. Formación del equipo de trabajo que elaborará el Plan de Igualdad de Oportunidades de la Agencia SAE	IND02-ACT.3.6.2. Número de personas formadas.	20	0	0	0		0	0	0	CEP , DGER
	ACT.3.6.3. Planificación de actividades formativas en materia de igualdad de oportunidades e implementación de planes de igualdad	IND01-ACT.3.6.3. Acciones de formación realizadas en materia de igualdad de oportunidades e implementación de planes de igualdad.	1	0	0	0	véase informe	0	0	0	CEP , DGER
	ACT.3.6.3. Planificación de actividades formativas en materia de igualdad de oportunidades e implementación de planes de igualdad	IND02-ACT.3.6.3. Número total de personas participantes en la formación.	168	0	0	0		0	0	0	CEP , DGER
	ACT.3.6.4. Diagnóstico en materia de igualdad	IND01-ACT.3.6.4. Informe de resultados.	1	0	0	0		0	0	0	CEP , DGER
	ACT.3.6.5. Definición de objetivos y programación de medidas	IND01-ACT.3.6.5. Borrador Plan de Igualdad de Oportunidades de la Agencia SAE.	1	0	0	0	sin avances	0	0	0	CEP , DGER
	ACT.3.6.6. Planificación de actividades de sensibilización y dinamización en el área de Igualdad de la Red profesional	IND01-ACT.3.6.6. Acciones de sensibilización y dinamización, en materia de igualdad de oportunidades, publicadas en Red Profesional	15	83	0	0	véase informe	553,33	0	0	CEP , DGER
ACT.3.6.6. Planificación de actividades de sensibilización y dinamización en el área de Igualdad de la Red profesional	IND02-ACT.3.6.6. Número total de personas participantes en la acción.	3.455	3.378	1.183	2.195		97,77	82,1	108,99	CEP , DGER	
OO.3.7. Garantizar la Vigilancia y Salud Laboral	ACT.3.7.1. Evaluación inicial de los puestos de trabajo de centros adscritos al SAE y revisión de evaluaciones iniciales, con motivo de cambios en las condiciones de trabajo	IND01-ACT.3.7.1. Número de centros evaluados como evaluación inicial de riesgos o revisados por cambios en las condiciones de trabajo	80	63	0	0	No se ha podido alcanzar el objetivo planteado debido a la situación actual de pandemia COVID	78,75	0	0	SP
	ACT.3.7.2. Elaboración de planes de emergencia y evacuación de centros de trabajo adscritos al SAE e implantación de los planes ya aprobados	IND01-ACT.3.7.2. Número de centros con plan de emergencia y evacuación aprobado y centros con plan implantado.	50	36	0	0	No se ha podido alcanzar el objetivo planteado debido a la situación actual de pandemia COVID	72	0	0	SP
	ACT.3.7.3. Formación en materia de prevención de riesgos laborales, a las personas trabajadoras sobre los riesgos de su puesto, equipos de primera intervención en planes de emergencia y evacuación, y para los representantes de las personas trabajadoras	IND01-ACT.3.7.3. Número de cursos de formación para las personas trabajadoras, equipos de primera intervención y representantes de los trabajadores.	45	30	0	0	No se ha podido alcanzar el objetivo planteado debido a la situación actual de pandemia COVID	66,67	0	0	SP
	ACT.3.7.4. Seguimiento de la implantación de las medidas preventivas planificadas a partir de las evaluaciones de riesgos	IND01-ACT.3.7.4. Número de medidas preventivas ejecutadas en los centros adscritos al SAE incluidas en la planificación preventiva y comprobada su eficacia	450	414	0	0	No se ha podido alcanzar el objetivo planteado debido a la situación actual de pandemia COVID	92	0	0	SP
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. N° de informes de supervisión técnico-metodológica y estratégicos.	3	5	0	0	véase informe	166,0	0	0	DGER
	ACT.3.8.2. Asesoramiento en evaluación y seguimiento	IND01-ACT.3.8.2. N.º de consultas atendidas	6	4	0	0	véase informe	66,67	0	0	DGER
		IND02-ACT.3.8.2. N.º de grupos de trabajo en los que se colabora	2	7	0	0	véase informe	350	0	0	DGER
	ACT.3.8.3. Dinamización en materia de seguimiento para la Evaluación	IND03-ACT.3.8.2. N° de reuniones mantenidas en los grupos de trabajo	5	12	0	0	Se ha participado en 12 reuniones en 2021	240	0	0	DGER
		IND01-ACT.3.8.3. N° de contenidos de evaluación subidos a Red Profesional y otros canales de difusión del SAE	6	2	0	0	véase informe	33,33	0	0	DGER
	ACT.3.8.4. Participación en foros de evaluación de políticas públicas	IND02-ACT.3.8.4. Participación en Jornadas de sensibilización en materia de evaluación de políticas públicas en las que se participa	1	1	0	0	véase informe	100	0	0	DGER
		IND01-ACT.3.8.4. N° de reuniones de trabajo del GPE en las que se participa	4	12	0	0	véase informe	300	0	0	DGER
		IND03-ACT.3.8.4. N° de personas trabajadoras del SAE que participan en el GPE	4	3	1	2	véase informe	75	50	100	DGER
ACT.3.8.5. Elaboración del análisis funcional de la Agencia SAE.	IND01-ACT.3.8.5. Grado de consecución de la elaboración del análisis funcional de la Agencia SAE.	100%	100%	0%	0%	véase informe	100,0	0%	0%	SP	

Nivel de ejecución

Muy alta (100% o más)
Alta (entre el 99%-70%)
Media (entre el 69% y el 40%)
Baja (entre el 39%-1%)
Sin ejecución (0% ejecutado)

### Acciones de mejora O.E.3

Para avanzar positivamente en los resultados anuales de ejecución del SAE y mejorar nuestros servicios y programas, es importante analizar qué mejoras pueden incorporarse en el corto o medio plazo en el conjunto de actuaciones transversales del SAE. A continuación, se detallan las propuestas de mejora de distinta naturaleza incorporadas a través del Gestor de Proyectos SAE, para mejorar y avanzar en el marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información:

Para mejor y avanzar en el marco de referencia para el desarrollo de los sistemas de información, se plantan mejoras de distinta naturaleza:

- En relación con la incorporación de la difusión y vinculación a anuncios y ofertas de empleo en la App móvil del SAE, se propone dotar de estas nuevas funcionalidades a la App.
- Desarrollo del backend de microservicios del Área de Gestión del SAE. Se propone el avance y mejora continua en la implementación de micro servicios para dar cobertura a los servicios telemáticos prestados por el SAE y mejorar la gestión telemática del Área de Gestión del SAE y otros servicios asociados.
- Líneas de incentivos o subvenciones con tramitación automatizada de expedientes en [PTW@nda](mailto:PTW@nda). Se plantea la automatización de nuevas líneas relacionados con la tramitación electrónica de expedientes.
- Incorporación de los nuevos métodos de automatización de operaciones de infraestructura. Se propone el avance e implementación de las aplicaciones del SAE hacia un modelo de integración continua que mejore los procesos de desarrollo e integración de estos sistemas.
- Nueva herramienta de gestión de peticiones informáticas SaeClick. Las mejoras con respecto a esta herramienta son la incorporación de nuevos módulos: Gestión de Cambios, Gestión del Conocimiento, Gestión de la Configuración, etc.
- Desarrollo del sistema de gestión de firma biométrica para la incorporación de tabletas en Oficinas de Empleo y su integración con Hermes. Se propone experimentar con el piloto implementado de Firma Biométrica y extender su aplicación al resto de la organización.

## 4. AVANCES EN LOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS DEL SAE

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

Este *Plan Director* identificó la necesidad de cambiar el modelo de gestión del SAE a partir de la adopción de una visión integral y analítica del proceso de encuadramiento, orientación e intermediación.

Para dar respuesta a esta necesidad de cambio, la Agencia SAE centra sus esfuerzos en dos proyectos estratégicos: el nuevo Modelo de Gestión Integral y el de Inteligencia de negocio y Perfilado estadístico.

Los proyectos MGI y Perfilado Estadístico son, por lo tanto, los dos proyectos estratégicos que, siguiendo las directrices marcadas por el Plan Director, se han puesto en marcha para mejorar la gestión del SAE y sus servicios a la ciudadanía. Se están ejecutando de forma simultánea y coordinada.

Se trata de una herramienta interactiva, con base matemática y estadística, para evaluar los niveles de empleabilidad. Esta herramienta es la cara visible del proyecto denominado *Servicio de Inteligencia de negocio y Perfilado estadístico del Servicio Andaluz de Empleo*, el cual va a permitir como último paso la transformación digital de la Agencia.

### Perfilado estadístico

Este año 2021, el Servicio Andaluz de Empleo ha comenzado a proveerse de un conjunto de herramientas e infraestructura que proporcione un entorno de explotación integral de datos masivos de negocio, obtención de valor de los mismos, implementación de los denominados casos de uso de analítica avanzada (funcionalidades y casuísticas particulares de aplicación de esta analítica e inteligencia de negocio) y gobierno de los datos.

En resumen, transformar la propia Agencia SAE en una administración que se apoye en la utilización de los datos masivos donde toda la organización utilice la información para la toma de decisiones mejor diagnosticada, prospectiva e integral, con base en la disposición y relación de todos los datos disponibles, convertidos en información y, de ésta, en conocimiento.

Así, el desarrollo de este proyecto de Inteligencia de negocio y Perfilado estadístico, está requiriendo la puesta en marcha de un conjunto de servicios en torno a:

- El análisis, prospectiva y consultoría especializadas;
- El desarrollo e implementación de casos de uso;
- El gobierno del dato;

- La construcción y operación de plataformas.

Dichos servicios, se apoyan en el diseño y construcción de un sistema de información analítico avanzado basado en tecnología de Big Data y que combina tanto el enfoque de Inteligencia de Negocio como de Inteligencia Artificial.

El proyecto de Inteligencia de Negocio en el que se enmarca la herramienta de Perfilado Estadístico cubre los siguientes objetivos:

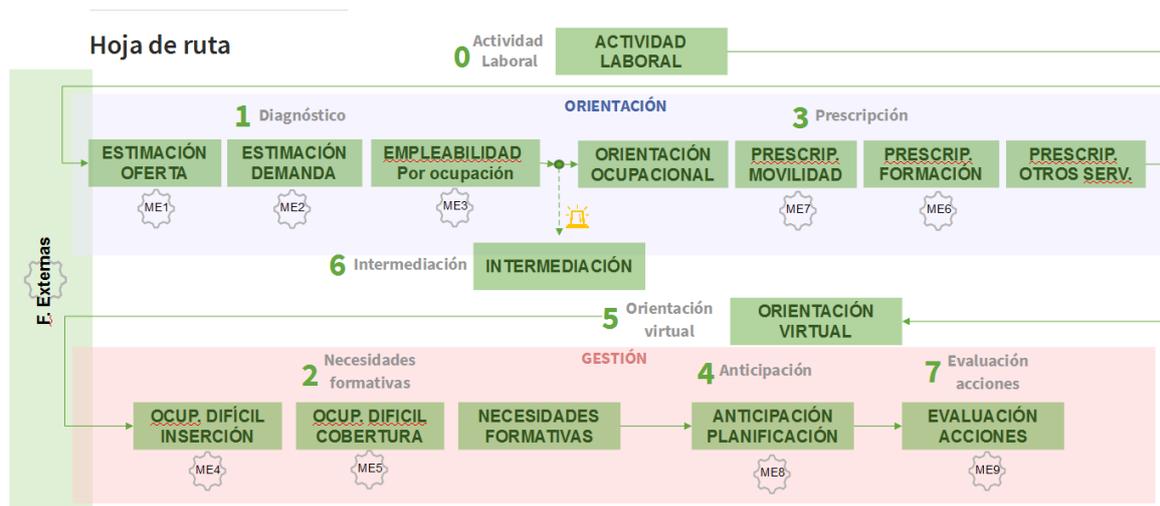
- Convertir el SAE en una organización DataDriven (organización gobernada por los datos), que tome decisiones en base a información objetiva, genere mejores productos y servicios que ofrecer a la ciudadanía.
- Facilitar la implantación en la organización de la cultura y modelo de gobierno del dato.
- Poner a disposición de la organización una plataforma que nos ayude a definir políticas de empleo eficaces, mejorar procesos de intermediación, conocer el tejido productivo, y apoyar la clasificación de ofertas y definición de itinerarios.
- Mejorar el servicio ofrecido a la ciudadanía a partir de la correcta implantación y ejecución del Perfilado en los modelos de intermediación y orientación laboral.

### **Avances durante 2021 y hoja de ruta**

El proyecto Servicio de Inteligencia de negocio y Perfilado estadístico del Servicio Andaluz de Empleo tiene un plazo de ejecución de 24 meses, desde mayo 2021 hasta mayo 2023, a ejecutar a través de un plan de desarrollo incremental. Los productos que van a configurar el Servicio de Inteligencia de negocio se concretarán de manera funcional y efectiva en el conjunto de herramientas del Perfilado estadístico. Este conjunto específico de herramientas lo constituyen los denominados casos de uso, los cuales irán incorporando distintas y nuevas funcionalidades a medida que se vayan desarrollando.

Este año 2021 cierra con la herramienta de Actividad Laboral (Caso de Uso 0) disponible. Se trata de una primera solución, a través de la cual visualizar información estadística descriptiva de contrataciones y afiliaciones. Ofrece información territorializada hasta el ámbito municipal sobre ocupaciones y actividades de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE) con datos que se remontan, en algunos de ellos, hasta 2012. Los datos se muestran por medio de una interfaz atractiva y fácil de comprensión para cuya delimitación y diseño se ha contado con la participación de personal técnico de empleo de distintos niveles funcionales de la organización, desde Oficinas de Empleo (con diferentes roles y funciones), a personal de Áreas Territoriales de Empleo (ATE); Direcciones Provinciales o personal de Servicios Centrales.

Los siguientes desarrollos de las herramientas de Perfilado aportarán funcionalidades dirigidas a conocer el estado del empleo y su previsión, las necesidades formativa que genera y generará el mercado de trabajo, recomendaciones individualizadas en base al mercado e información para la definición y anticipación de las políticas de empleo.



## Modelo de Gestión Integral del SAE

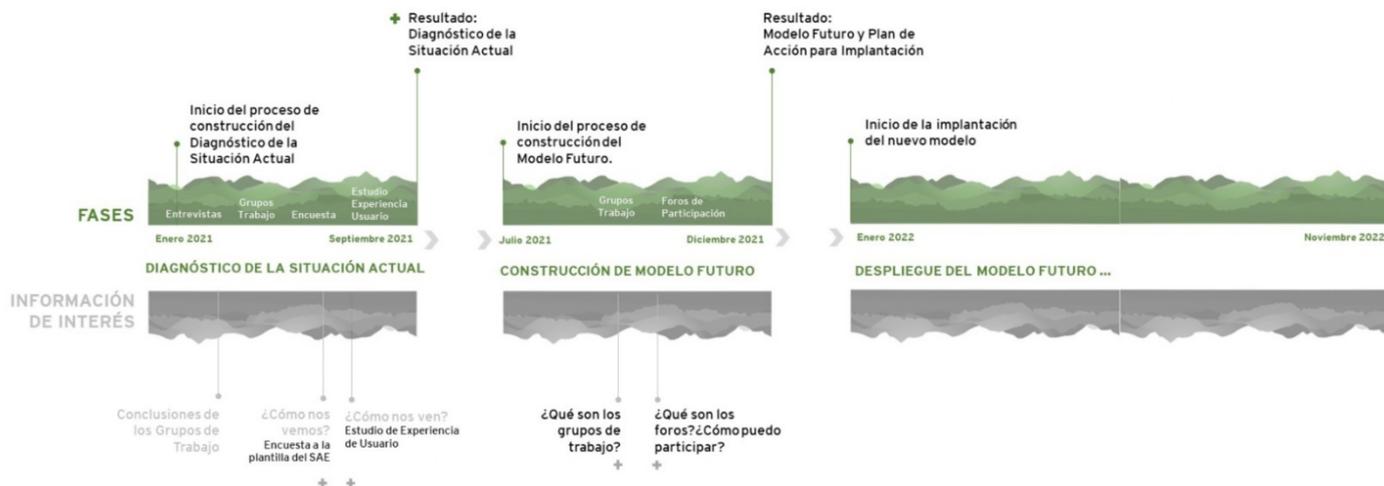
El proyecto del nuevo Modelo de Gestión Integral representa una nueva forma de gestionar los servicios que presta el SAE a la ciudadanía y las empresas, siguiendo las directrices marcadas por el Plan Director de Ordenación de Empleo y Relaciones Laborales. En particular, el proyecto persigue:

- Mejorar los servicios de orientación e intermediación, haciéndolos más eficaces y más cercanos a las necesidades de la ciudadanía andaluza y el tejido empresarial andaluz.
- Mejorar la gestión de las políticas activas, para lograr que las ayudas e incentivos lleguen a los colectivos más prioritarios en el menor tiempo posible.
- Construir una organización eficaz para conseguir alcanzar estos objetivos. Una organización moderna, flexible y al servicio de la ciudadanía y las empresas.

Este modelo debe estar sustentado en la optimización de los medios materiales y la puesta en valor de los perfiles profesionales del personal disponibles actualmente, así como la utilización de nuevas herramientas informáticas de alta productividad que permitan mejorar la eficiencia de los servicios del SAE y desplegar nuevos modelos de obtención y gestión de la información.

## Avances durante 2021 y hoja de ruta

En diciembre de 2020 el SAE inició el proyecto de definición e implantación de un nuevo Modelo de Gestión Integral, con la asistencia técnica de la empresa consultora Ernst and Young (EY).



El proyecto MGI se está ejecutando en tres grandes fases, teniendo un plazo de ejecución de 24 meses (desde diciembre 2020 hasta noviembre 2022):

Fase 1: Diagnóstico del modelo actual, identificando fortalezas y debilidades.

Fase 2: Diseño de un nuevo modelo que proporcione soluciones a las debilidades identificadas y aproveche las fortalezas.

Fase 3: Implantación de las nuevas soluciones de gestión de los programas y servicios del SAE del nuevo modelo de gestión: una vez diseñado, realizar los cambios necesarios para su aplicación.

## 5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Para el ejercicio 2021, el SAE ha contado con un presupuesto global de 792.475.520,63 euros. Este presupuesto se ha destinado al desarrollo de las competencias internas de la Agencia, así como a la gestión de los servicios dirigidos a las personas usuarias, las empresas y las entidades colaboradoras, con el objetivo de promover el empleo estable y de calidad, las políticas activas locales de empleo, el empleo de colectivos con dificultades de inserción y la conciliación laboral y personal.

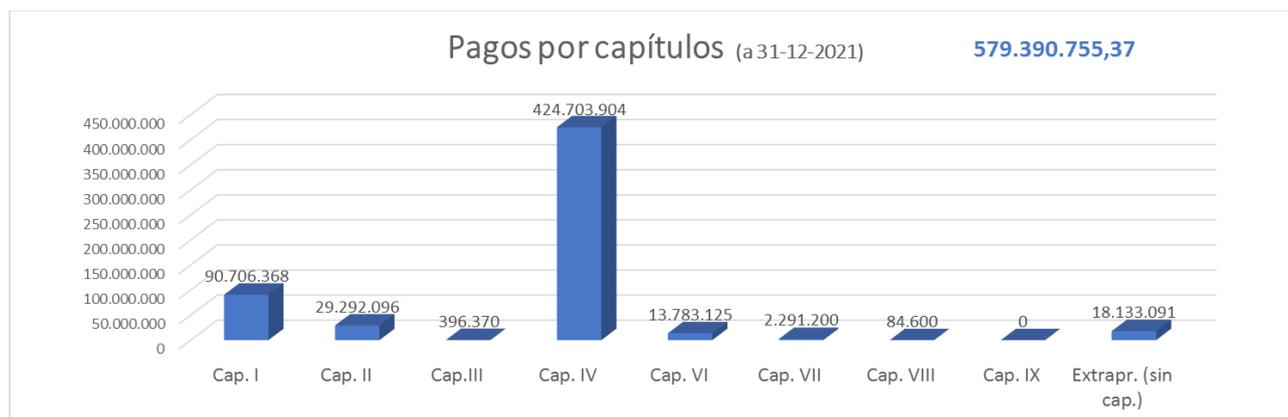
A cierre del año, la ejecución contable del SAE ha alcanzado (fase D) el 90,72% en el caso de las fuentes de financiación Autofinanciada, el 89,20% para los Fondos Europeos y el 78,91% en Transferencias finalistas.

Tabla 9. Programa 32L. Informe de seguimiento presupuestario 28/01/2022 (Contable)

EJECUCIÓN SAE POR FUENTE DE FINANCIACIÓN Y CAPÍTULOS	Crédito Inicial	Crédito definitivo	Total Autorizado	% A/C. Def.	Total Disposiciones	% D/C. Def.	Total Obligaciones	% O/C.Def.	Crédito disponible Aux	Bloqueo Disponible	Retención Crédito
<b>AUTOFINANCIADA</b>											
Capítulo 1	137.084.151,00	137.372.115,88	127.787.422,90	93,02 %	127.787.422,90	93,02 %	127.787.422,90	93,02 %	9.584.692,98		
Capítulo 2	24.270.694,00	30.032.909,98	28.021.113,51	93,30 %	27.922.547,33	92,97 %	24.749.027,88	82,41 %	1.997.134,44		14.662,03
Capítulo 3	500.000,00	500.000,00	202.249,16	40,45 %	202.249,16	40,45 %	202.249,16	40,45 %	297.750,84		
Capítulo 4	70.635.110,00	17.908.048,17	15.745.028,44	87,92 %	13.217.569,20	73,81 %	6.498.248,55	36,29 %	2.153.419,73		9.600,00
Capítulo 6	7.000.000,00	8.969.754,49	7.373.348,02	82,20 %	7.278.127,29	81,14 %	5.477.527,36	61,07 %	1.596.406,47		
Capítulo 7	6.397.720,00	3.753.026,51	3.702.630,79	98,66 %	3.702.630,79	98,66 %	908.540,37	24,21 %	50.395,72		
Capítulo 8	0,00	84.600,33	84.600,33	100,00 %	84.600,33	100,00 %	84.600,33	100,00 %	0,00		
<b>TOTAL AUTOFINANCIADA</b>	<b>245.887.675,00</b>	<b>198.620.455,36</b>	<b>182.916.393,15</b>	<b>92,09 %</b>	<b>180.195.147,00</b>	<b>90,72 %</b>	<b>165.707.616,55</b>	<b>83,43 %</b>	<b>15.679.800,18</b>	<b>0,00</b>	<b>24.262,03</b>
<b>FONDOS EUROPEOS</b>											
<b>Fondo Social Europeo (SERV. 16)</b>											
Capítulo 1	0,00	1.825.000,00	649.842,95	35,61 %	649.842,95	35,61 %	649.842,95	35,61 %	1.175.157,05		
Capítulo 2	0,00	18.150,00	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	18.150,00		
Capítulo 4	296.444.775,00	317.099.951,00	297.159.845,54	93,71 %	284.042.073,13	89,57 %	283.400.445,74	89,37 %	19.940.105,46		
Capítulo 6	16.544.600,00	7.046.274,00	6.104.256,30	86,63 %	6.104.256,30	86,63 %	5.180.111,04	73,52 %	942.017,70		
<b>TOTAL FONDOS EUROPEOS</b>	<b>312.989.375,00</b>	<b>325.989.375,00</b>	<b>303.913.944,79</b>	<b>93,23 %</b>	<b>290.796.172,38</b>	<b>89,20 %</b>	<b>289.230.399,73</b>	<b>88,72 %</b>	<b>22.075.430,21</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TRANSFERENCIAS FINALISTAS</b>											
Capítulo 1	23.964.040,00	23.967.840,00	1.462.537,88	6,10 %	1.462.537,88	6,10 %	1.462.537,88	6,10 %	22.505.302,12		
Capítulo 2	7.426.886,00	10.576.171,67	5.993.259,14	56,67 %	5.747.700,22	54,35 %	5.151.546,67	48,71 %	4.582.912,53		
Capítulo 4	153.130.000,00	218.035.136,32	161.976.791,25	74,29 %	138.004.384,71	63,29 %	109.384.210,34	50,17 %	56.058.345,07		
Capítulo 6	6.246.567,00	9.287.276,46	5.358.836,48	57,70 %	4.604.826,93	49,58 %	3.329.629,50	35,85 %	3.928.439,98		
Capítulo 7	3.704.624,00	5.999.265,82	4.938.769,78	82,32 %	4.495.291,54	74,93 %	1.498.432,69	24,98 %	1.060.496,04		
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS FINALISTAS</b>	<b>194.472.117,00</b>	<b>267.865.690,27</b>	<b>179.730.194,53</b>	<b>67,10 %</b>	<b>154.314.741,28</b>	<b>57,61 %</b>	<b>120.826.357,08</b>	<b>45,11 %</b>	<b>88.135.495,74</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>753.349.167,00</b>	<b>792.475.520,63</b>	<b>666.560.532,47</b>	<b>84,11 %</b>	<b>625.306.060,66</b>	<b>78,91 %</b>	<b>575.764.373,36</b>	<b>72,65 %</b>	<b>125.890.726,13</b>	<b>0,00</b>	<b>24.262,03</b>

EJECUCIÓN SAE POR CAPÍTULOS	Crédito Inicial	Crédito definitivo	Total Autorizaciones	% A/C. Def.	Total Disposiciones	% D/C. Def.	Total Obligaciones	% O/C.Def.	Crédito disponible Aux.	Bloqueo Disponible	Retención Crédito
1 GASTOS DE PERSONAL	161.048.191,00	163.164.955,88	129.899.803,73	79,61 %	129.899.803,73	79,61 %	129.899.803,73	79,61 %	33.265.152,15		
2 GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	31.697.580,00	40.627.231,65	34.014.372,65	83,72 %	33.670.247,55	82,88 %	29.900.574,55	73,60 %	6.598.196,97		14.662,03
3 GASTOS FINANCIEROS	500.000,00	500.000,00	202.249,16	40,45 %	202.249,16	40,45 %	202.249,16	40,45 %	297.750,84		
4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	520.209.885,00	553.043.135,49	474.881.665,23	85,87 %	435.264.027,04	78,70 %	399.282.904,63	72,20 %	78.151.870,26		9.600,00
6 INVERSIONES REALES	29.791.167,00	25.303.304,95	18.836.440,80	74,44 %	17.987.210,52	71,09 %	13.987.267,90	55,28 %	6.466.864,15		
7 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	10.102.344,00	9.752.292,33	8.641.400,57	88,61 %	8.197.922,33	84,06 %	2.406.973,06	24,68 %	1.110.891,76		
8 ACTIVOS FINANCIEROS	0,00	84.600,33	84.600,33	100,00 %	84.600,33	100,00 %	84.600,33	100,00 %	0,00		
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>753.349.167,00</b>	<b>792.475.520,63</b>	<b>666.560.532,47</b>	<b>84,11 %</b>	<b>625.306.060,66</b>	<b>78,91 %</b>	<b>575.764.373,36</b>	<b>72,65 %</b>	<b>125.890.726,13</b>	<b>0,00</b>	<b>24.262,03</b>

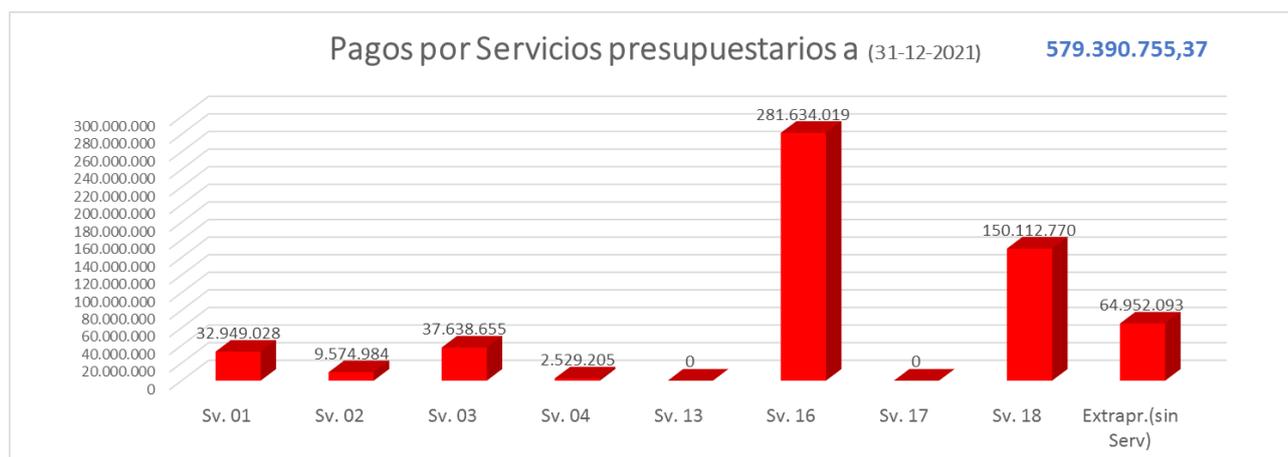
El desglose de los pagos realizados a 31 de diciembre de 2021 según capítulos<sup>8</sup> es el siguiente:



Fuente: Servicio de Tesorería. SAE

El capítulo IV de *transferencias corrientes* concentra, con diferencia, el mayor porcentaje de pagos realizados por el SAE (73,30%) a cierre del año, seguido de los pagos desatinados a capítulo I de *gastos de personal* (15,65%).

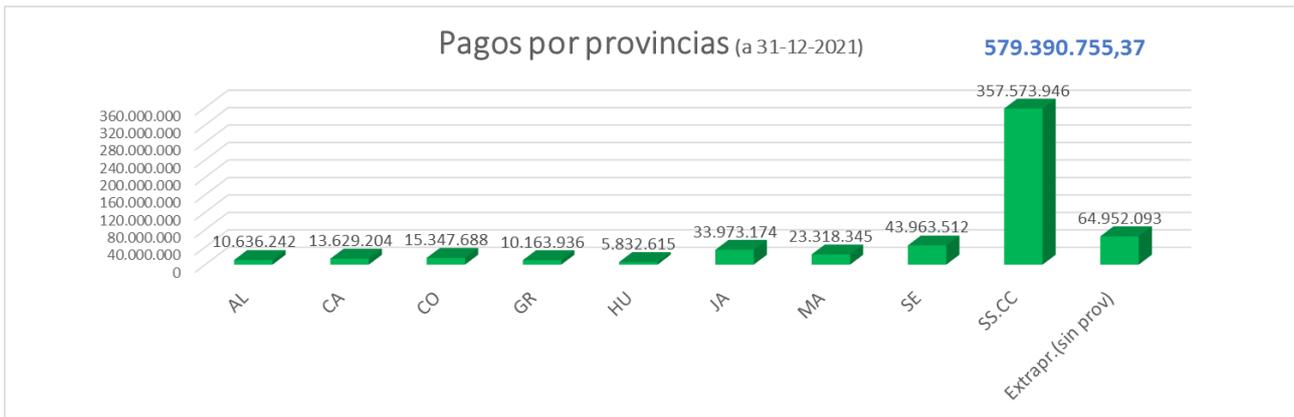
El siguiente gráfico muestra el desglose de los pagos en función del Servicio presupuestario de procedencia: del Servicio 01 a 04 Autofinanciado con fondos propios de la Junta de Andalucía; Servicio 13 a 17, Fondos Europeos; Servicio 18, Transferencias Estatales. Como puede observarse, los pagos realizados con Fondo Social Europeo han supuesto en el año 2021 el 48,60% del total de los pagos realizados (a cierre de 2020 este porcentaje fue del 35,0%), principalmente por la ejecución del Programa AIRE, del programa Bono Empleo Joven y la línea de Ayudas para el mantenimiento del empleo asalariado en empresas afectadas por ERTE en Andalucía, ya que ha supuesto la mayor parte del gasto en Fondo Social Europeo.



Fuente: Servicio de Tesorería. SAE

A fecha de 31 de diciembre 2021, quedan pendientes de asignar 64.952.093 euros (Extra-presupuestario, sin Servicio asignado). Por su parte, si se tiene en cuenta la distribución territorial, son los Servicios Centrales seguidos de la provincia de Sevilla los que concentran el mayor volumen de pagos realizados.

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



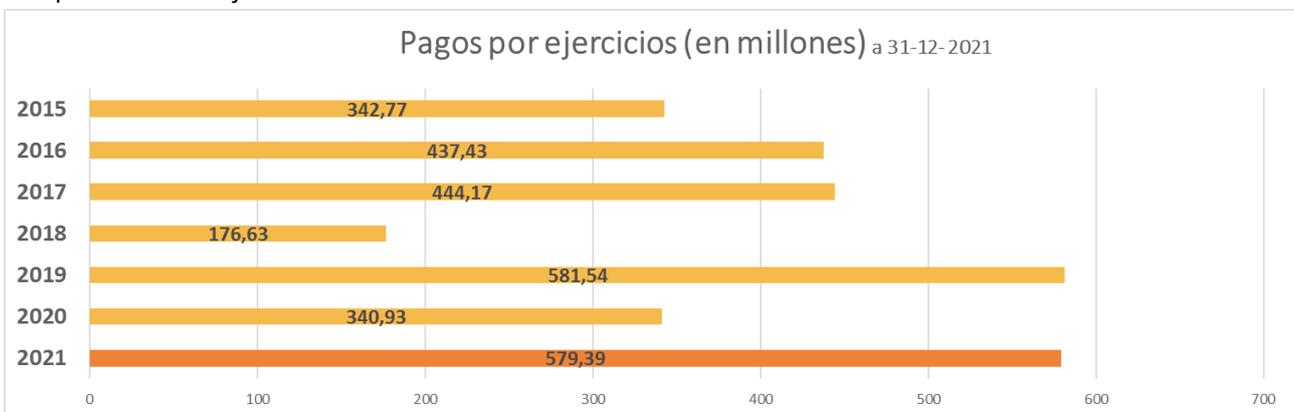
Fuente: Servicio de Tesorería. SAE

De forma comparada con 2020, el cual fue un año contable condicionado por la crisis sanitaria y el estado de alarma y donde se produjo una importante minoración de los pagos, el año 2021 recupera una normalidad en la ejecución de los pagos ejecutados por el SAE, destacando tres hitos temporales lógicos: enero, junio y diciembre.



Fuente: Servicio de Tesorería. SAE

Esta recuperación de la normalidad en la ejecución de los pagos en 2021, se refleja en el siguiente gráfico comparado de los ejercicios anuales desde 2015:



Fuente: Servicio de Tesorería. SAE

## 6. LECCIONES APRENDIDAS

### En materia de planificación y seguimiento

#### **Seguir mejorando el conocimiento y sensibilización con respecto al Plan de Acción Anual como herramienta interna de la planificación.**

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 debe permitir un seguimiento más adecuado de los resultados trimestrales y anuales, conociendo las razones que motivan estos cambios. Por lo tanto, el Plan Anual de Acción debe ser y entenderse como la guía de trabajo flexible que organiza la actividad anual, independientemente de que puedan producirse cambios o ajustes. Lograr esto implica reforzar las acciones de sensibilización y formación interna del SAE relativas a las herramientas de planificación y seguimiento.

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

Ahora bien, es positivo a todas luces que en la estrategia de acogida del nuevo personal que se incorpora al SAE, el Servicio de Personal utilice los Planes Anuales de Acción como herramienta para formar y dar a conocer qué es y qué hace el SAE.

#### **Segue sin avance significativo la incorporación de la perspectiva del territorio en las herramientas de planificación de la actividad del SAE.**

Una de las observaciones que se extraen del seguimiento trimestral es la escasa visión del territorio en la planificación de la actividad y en la visualización de los resultados. A excepción de los datos aportados por el Servicio de Tesorería, la herramienta habilitada para reportar datos de seguimiento del Plan 2021 (GP-SAE) no contempla el desglose por provincias.

La perspectiva del territorio en el SAE no debe, no obstante, ceñirse a incorporar el campo “provincias” como variable de desagregación en la herramienta de seguimiento GPSAE, sino que debe entenderse desde la planificación de la actividad anual que las provincias van a llevar cabo en función de sus necesidades y prioridades. En este sentido, se espera como mejora sustancial el hecho de que el nuevo Modelo de Gestión Integral del SAE incluya *de facto* esta coordinación con las provincias a lo largo de toda su implantación.

## En materia de ejecución de la actividad

### Se recuperan los niveles óptimos de ejecución tras la interrupción de parte de la actividad del SAE con motivo de la pandemia.

Los servicios del SAE han realizado un importante esfuerzo para adaptar su actividad a la llamada nueva realidad. Algunas de las medidas adoptadas han sido valoradas positivamente, integrándose en la actividad habitual del SAE más allá de esta crisis, sobre todo medidas de seguridad y salud laboral, la implantación del teletrabajo y la capacidad de desarrollar mecanismos de flexibilización normativa.

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

También, una vez superada la etapa más virulenta de la pandemia y el estado de alarma en 2020, el SAE ha reactivado en 2021 la actividad a niveles normalizados, tal y como muestran los porcentajes de ejecución a nivel de Objetivos Operativos y actuaciones. Bien es cierto, lógicamente, que hay algunos programas que de forma residual y debido a las restricciones de movilidad que aún se sucedieron en 2021 siguen teniendo niveles bajos de ejecución.

### Las propuestas de mejora que emanan del Plan de Anual de Acción de 2020 sirven de guía para mejorar los servicios y programas.

Esto añade valor a los Planes anuales y su seguimiento y, además, mejora la actividad propia del SAE y los servicios que presta. Incorporar conclusiones y lecciones aprendidas de informes previos es además un reflejo de la mejora continua de la organización. En el Informe final del Plan de Acción 2020 se incorporaron observaciones con la intención de:

- Ajustar determinados programas y servicios a las personas y entidades destinatarias y sus necesidades, lo que implica impulsar la evaluación y mejorar procesos.
- Mejorar procesos y estimaciones aplicando metodologías predictivas.
- 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

Parte de estas mejoras se irán traduciendo en mejoras reales con la implantación paulatina del Nuevo Modelo de Gestión integral del SAE, que recoge prácticamente todas las mejoras que durante años se han ido observando en el SAE a nivel de procedimientos, evaluación, estructura, programas y servicios a la ciudadanía; también la Herramienta de Perfilado Estadístico para la orientación e intermediación laboral contribuirá a estas mejoras y desarrollo de metodologías predictivas.

### La forma de comunicar e informar a la ciudadanía ha visto la necesidad de multiplicar el uso de las redes sociales y otros canales de información más allá de la web del SAE

Para atender a la gran demanda de información de las personas usuarias, el SAE ha reforzado e incrementado

de manera considerable las noticias publicadas en redes sociales, red profesional y web, sobre todo a raíz de la necesidad de atender de forma telemática con motivo de la pandemia. Ha aumentado el número de seguidores y publicaciones en todas las redes sociales del SAE, tanto Facebook, Instagram como Twitter.

Sin duda, los nuevos canales de comunicación y prestación de ciertos servicios a la ciudadanía no presenciales responden positivamente a las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias, como el caso de la APP del SAE, la cual además, tiene un importante margen de mejora de sus prestaciones.

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

#### **Las medidas relativas a seguridad y salud laboral han seguido siendo claves en 2021, adaptando y reajustando sus objetivos y planificación**

La Agencia SAE ha trabajado para garantizar la seguridad y salud de sus recursos humanos y para continuar prestando sus servicios a la ciudadanía. Esto ha modificado la planificación anual del equipo de prevención y salud laboral, reajustando la actividad a las necesidades y circunstancias que el avance de la pandemia y sus variantes ha ido marcando.

#### **La reorganización de funciones y/o programas por parte de los Servicios internos del SAE interfiere en la obtención de ciertos resultados anuales de ejecución**

Bien por ciertos desajustes en el traspaso de funciones, programas y servicios, bien por la falta de un sistema automatizado de información, se observan desajustes a la hora de cumplimentar ciertos indicadores de resultados del Plan.

#### **La implantación del nuevo Modelo de Gestión del SAE genera expectativas como palanca de cambio y solución**

De las observaciones y acciones de mejora propuestas por los servicios y equipos del SAE se extraen las elevadas expectativas con respecto al MGI y cómo la implantación de este modelo va a aportar soluciones a cuestiones clave como la agilidad en la tramitación de expedientes, el acceso automatizado a datos relevantes para la planificación y evaluación de nuestros programas y servicios; o la incorporación de la perspectiva territorial en la planificación del SAE.

**ANEXO:  
OBJETIVOS OPERATIVOS  
ACTUACIONES 2021**

**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.O.1.1 Promover las políticas activas de empleo en el territorio**

- ACT.1.1.1. Iniciativa AIRE
- ACT.1.1.2. Iniciativa de bono de empleo
- ACT.1.1.3. Incentivos a Proyectos de Interés General y Social.

**O.O.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.O.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.O.1.4 Impulsar medidas para la conciliación laboral y personal**

- ACT.1.4.1. Incentivos a la conciliación laboral

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

**O.O.1.6 Ampliar el ámbito de prestación de servicios para la formación y para el empleo sectorial de las Escuelas de Formación.**

- ACT.1.6.1. Ampliar la oferta formativa de las Escuelas de Formación del SAE.
- ACT.1.6.2. Actualización permanente del Catálogo de Especialidades Formativas a impartir.
- ACT.1.6.3. Herramientas para el Aprendizaje y Evaluación.
- ACT.1.6.4. Creación del Centro de Referencia de Hostelería en el CIO Mijas.
- ACT.1.6.5. Herramientas de actuación de los CRNs para el periodo 2019-2022.
- ACT.1.6.6. Desarrollar la actividad de Escuelas como Centros Integrados de Formación Profesional y Formación Profesional Dual

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

O.O.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

O.O.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

O.O.2.3 Avanzar en la gestión integral de la demanda de empleo y/o servicios y atender las necesidades de información de las personas.

ACT.2.3.1. Promoción de la movilidad sectorial, funcional y geográfica

ACT.2.3.2. Inscripción y clasificación de la demanda

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

ACT.2.3.4. Dinamización de los servicios telemáticos

O.O.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. Desarrollo y ejecución del Programa de Orientación Profesional

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

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

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

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

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

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

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

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

O.O.2.5 Mejorar la relación con las entidades empleadoras y gestionar la oferta de empleo existente en el mercado laboral.

ACT.2.5.1. Prospección y captación de empresas

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

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

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

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

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

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

ACT.2.5.8. Colaboración Público Privada Agencias de Colocación

O.O.2.6 | Desarrollar actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción 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

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

