

PLAN DE ACCIÓN 2019

INFORME DE SEGUIMIENTO ANUAL



Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. NOTA INTRODUCTORIA.....	3
2. ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.....	4
3. RESULTADO DE LOS OBJETIVOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO.....	6
OE.1. Mejorar las posibilidades de acceso al empleo de las personas desempleadas y la promoción profesional de las ocupadas.....	8
OE.2. FAVORECER LA ADECUACIÓN DE LOS PERFILES DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LAS NECESIDADES DE LAS EMPRESAS.....	18
OE.3. PROMOVER Y GESTIONAR LA MEJORA CONTINUA DEL SAE.....	32
OE.4. PROMOVER LA ACTIVACIÓN LABORAL DE LAS MUJERES Y LA IGUALDAD EFECTIVA DE OPORTUNIDADES DE MUJERES Y HOMBRE PARA ACCEDER AL EMPLEO.....	41
4. RESULTADO DE LAS ACTUACIONES TRANSVERSALES.....	46
4.1. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	46
4.2. ACTIVIDADES ENCAMINADAS A LOGRAR LA IGUALDAD EFECTIVA.....	46
4.3. ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN.....	48
4.4. FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL SAE.....	50
4.5. SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	51
5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	53
6. EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS 2017- 2019.....	55
7. RESUMEN DE LAS ACCIONES DE MEJORA.....	59
ANEXOS.....	62

1. NOTA INTRODUCTORIA

El Informe de seguimiento del Plan de Acción Anual de la Agencia SAE 2019 pretende ser un documento que, de un lado, dé respuesta al seguimiento anual de la actividad llevada a cabo durante esta anualidad; y, de otro, ofrezca una visión de conjunto de los resultados obtenidos con respecto al último Contrato de Gestión del SAE 2017-2018, prorrogado al 2019. Por ende, este informe tiene carácter de cierre final de un ciclo, esto es, del Contrato de Gestión 2017-2018-2019.

La prorroga del Contrato de Gestión y la ausencia inicial de un Plan de Acción Anual que lo desarrollara para el año 2019 conllevó la decisión de tomar como referencia la actividad ya recogida en la **Memoria Económica de Información Presupuestaria 2019 (MEIP)** y su vinculación con los objetivos estratégicos, operativos y actuaciones incluidos, con sus correspondientes indicadores, con la finalidad de comprender la ejecución de los mismos desde 1 de enero hasta 31 de diciembre de 2019. De esta manera, los valores allí incorporados se asumieron por la Comisión de Control como los compromisos a alcanzar a partir de la actividad desarrollada por el SAE. Como se verá más adelante esta información se completa con la comparativa con respecto al año anterior en aspectos no recogidos en el MEIP pero sí presentes en el Plan de Acción Anual 2018. el tratamiento de esta información se detalla más adelante.

Por lo tanto, el Informe de Seguimiento del Plan de Acción Anual 2019 tiene un carácter analítico y en cierto modo evaluativo por cuanto permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos por el SAE, de acuerdo con los resultados obtenidos en la ejecución de las actuaciones y los recursos asignados, así como la detección de las desviaciones producidas.

Los resultados de ejecución reflejados en este informe va a permitir **tomar decisiones para la mejora continua** de aquellas actuaciones en las que se evidencie una desviación importante respecto a lo planificado y comprometido. Por tanto, es un importante instrumento para abordar nuestros servicios con la garantía de responder a las expectativas y necesidades de la ciudadanía y del tejido empresarial.



2. ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

El Informe de Seguimiento del Plan de Acción Anual 2019 ha querido mantener la lógica estructural de la Memoria Económica de Información Presupuestaria 2019 (MEIP), de modo que es importante entender, previo a su lectura, cómo se ordena el mismo.

El Informe de Seguimiento 2019 se estructura en distintos niveles de contenido, siendo el primer nivel el de los cuatro **objetivos estratégicos**. Estos objetivos permiten identificar los programas y servicios que se desarrollan, promueven o impulsan desde el SAE en el ámbito de las políticas activas de empleo, desde una perspectiva inclusiva y de conciliación; por otro lado, ponen de manifiesto todas las actuaciones que se promueven internamente y que tienen por objetivo la modernización y la mejora continua de la Agencia SAE.

En un segundo nivel, y con el fin de lograr resultados con respecto a los objetivos estratégicos, el Plan define catorce **objetivos operativos** que agrupan las 93 actividades de la Agencia.

Objetivo estratégico 1. Mejorar las posibilidades de acceso al empleo de las personas desempleadas y la promoción profesional de las ocupadas.

- Objetivo Operativo.1.1. Promover las políticas activas locales de empleo.
- Objetivo Operativo 1.2. Favorecer el empleo de calidad y la inserción estable.
- Objetivo Operativo 1.3. Favorecer el empleo de colectivos con dificultades de inserción.
- Objetivo Operativo 1.4. Impulsar medidas para la conciliación laboral y personal.

Objetivo estratégico 2. Favorecer la adecuación de los perfiles de las personas desempleadas y las necesidades de las empresas.

- Objetivo Operativo 2.1. Incorporar el perfilado como herramienta para la mejora de la empleabilidad.
- Objetivo Operativo 2.2. Avanzar en la gestión integral de la demanda de empleo y/o servicios y atender a las necesidades de información de las personas.
- Objetivo Operativo 2.3. Promover la gestión de los programas de orientación e inserción dirigidos a las personas demandantes de empleo inscritas.
- Objetivo Operativo 2.4. Mejorar la relación con las empresas y gestionar la oferta de empleo existente en el mercado laboral.

Objetivo estratégico 3. Promover y gestionar la mejora continua del SAE.


- Objetivo Operativo 3.1. Mejorar la infraestructura de la red de oficinas de empleo.
- Objetivo Operativo 3.2. Fomentar la comunicación y gestión de información y conocimiento para la mejora continua.
- Objetivo Operativo 3.3. Homogeneizar la gestión, crear y mejorar instrumentos para la recogida y análisis de la información.
- Objetivo Operativo 3.4. Incrementar el uso de los servicios telemáticos para el empleo.

Objetivo estratégico 4. Promover la activación laboral de las mujeres y la igualdad efectiva de oportunidades de mujeres y hombres para acceder al empleo.

- Objetivo Operativo 4.1. Incrementar en las políticas activas de empleo el grado de participación de las mujeres.
- Objetivo Operativo 4.2. Desarrollar actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción del número de mujeres víctimas de violencia.


- Objetivo Operativo 1.1. Promover las políticas activas locales de empleo.
- Objetivo Operativo 1.2. Favorecer el empleo de calidad y la inserción estable.
- Objetivo Operativo 1.3. Favorecer el empleo de colectivos con dificultades de inserción.
- Objetivo Operativo 1.4. Impulsar medidas para la conciliación laboral y personal.

Objetivo estratégico 1. Mejorar las posibilidades de acceso al empleo de las personas desempleadas y la promoción profesional de las ocupadas.




- Objetivo Operativo 2.1. Incorporar el perfilado como herramienta para la mejora de la empleabilidad.
- Objetivo Operativo 2.2. Avanzar en la gestión integral de la demanda de empleo y/o servicios y atender a las necesidades de información de las personas.
- Objetivo Operativo 2.3. Promover la gestión de los programas de orientación e **inserción** dirigidos a las personas demandantes de empleo inscritas.
- Objetivo Operativo 2.4. Mejorar la relación con las empresas y gestionar la oferta de empleo existente en el mercado laboral.

Objetivo estratégico 2. Favorecer la adecuación de los perfiles de las personas desempleadas y las necesidades de las empresas.




- Objetivo Operativo 3.1. Mejorar la infraestructura de la red de oficinas de empleo.
- Objetivo Operativo 3.2. Fomentar la comunicación y gestión de información y conocimiento para la mejora continua.
- Objetivo Operativo 3.3. Homogeneizar la gestión, crear y mejorar instrumentos para la recogida y análisis de la información.
- Objetivo Operativo 3.4. Incrementar el uso de los servicios telemáticos para el empleo.

Objetivo estratégico 3. Promover y gestionar la mejora continua del SAE.



- Objetivo Operativo 4.1. Incrementar en las políticas activas de empleo el grado de participación de las mujeres.
- Objetivo Operativo 4.2. Desarrollar actuaciones para mejorar la empleabilidad e inserción del número de mujeres víctimas de violencia.

Objetivo estratégico 4. Promover la activación laboral de las mujeres y la igualdad efectiva de oportunidades de mujeres y hombres para acceder al empleo.



Todos los niveles de estructuración del Plan, esto es, Objetivos Operativos, Estratégicos y Actuaciones tienen para su correcta medición sus propios indicadores de cálculo. Así, el Plan 2019 resulta un

documento estructurado y sujeto a un análisis de resultados exhaustivo. De hecho, su extensión y exhaustividad en el número de indicadores es uno de los elementos que complica la obtención de datos y su posterior tratamiento.

No obstante esto, el informe de seguimiento ha tratado de dar respuesta a todos los niveles para asegurar un mapa real de los avances, dificultades y mejoras de la actividad del SAE durante el 2019, así como, en la medida de lo posible, con respecto a 2018.

3. RESULTADO DE LOS OBJETIVOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

Este apartado aborda los resultados para cada uno de los indicadores vinculados a objetivos y actuaciones. En algunos casos, el indicador se construye con respecto al **resultado comprometido** que se establece inicialmente, recogido en la Memoria Económica de Información Presupuestaria 2019 (MEIP). En otros casos, el resultado del indicador se obtiene con respecto al mismo resultado para el año anterior; este es el caso, por ejemplo, de la tasa de variación interanual de la participación de mujeres en políticas activas de empleo.

Previo al análisis detallado de cada uno de los indicadores de objetivos estratégicos y actuaciones se muestra una tabla global en la que se aprecia el grado de consecución de los Objetivos Operativos y Estratégicos.

En color verde se destacan los objetivos operativos y estratégicos cuyo grado de ejecución anual ha superado el 50% de lo previsto. En color rojo, aquellos que no han alcanzado el 50% de su ejecución prevista.

GRADO DE CONSECUCCIÓN DE LOS INDICADORES DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS

OBJETIVOS	INDICADOR	GRADO DE CONSECUCCIÓN
OE.1. MEJORAR LAS POSIBILIDADES DE ACCESO AL EMPLEO DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LA PROMOCIÓN PROFESIONAL DE LAS OCUPADAS	Tasa de variación de la población ocupada	
OO.1.1. PROMOVER LAS POLÍTICAS ACTIVAS LOCALES DE EMPLEO	Grado de cobertura de las iniciativas de cooperación local	
	Grado de inserción conseguido por las iniciativas de cooperación local	En ejecución
	Grado de inserción laboral de las personas jóvenes en la Iniciativa Bono Empleo Joven	En ejecución
OO1.2. FAVORECER EL EMPLEO DE CALIDAD Y LA INSERCIÓN ESTABLE	Grado de ejecución de la previsión de contrataciones indefinidas	
OO.1.3. FAVORECER EL EMPLEO DE COLECTIVOS CON DIFICULTADES DE INSERCIÓN	Tasa de variación en las contrataciones indefinidas a personas con dificultades de inserción	
OO.1.4. IMPULSAR MEDIDAS PARA LA CONCILIACIÓN LABORAL Y PERSONAL	Tasa de variación del número de contrataciones para la conciliación	
OE.2. FAVORECER LA ADECUACIÓN DE LOS PERFILES DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LAS NECESIDADES DE LAS EMPRESAS	Tasa de inserción de las personas participantes en Itinerarios Profesionales de Inserción	
OO.2.1. INCORPORAR EL PERFILADO COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD	Grado de implementación de perfilado estadístico	
OO.2.2. AVANZAR EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA DEMANDA DE EMPLEO Y/O SERVICIOS Y ATENDER LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS	Tasa de variación del grado de satisfacción de las personas demandantes de empleo atendidas en oficinas o dispositivos de empleo	
OO.2.3. PROMOVER LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN E INSERCIÓN DIRIGIDOS A LAS PERSONAS DEMANDANTES DE EMPLEO INSCRITAS	Grado de ejecución de los Programas de orientación e inserción laboral	
OO.2.4. MEJORAR LA RELACIÓN CON LAS EMPRESAS Y GESTIONAR LA OFERTA DE EMPLEO EXISTENTE EN EL MERCADO LABORAL	Variación de la participación del SAE en la intermediación del mercado laboral	
OE.3. PROMOVER Y GESTIONAR LA MEJORA CONTINUA DEL SAE	Satisfacción de personas y entidades usuarias de servicios y programas de empleo	
OO.3.1. MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE OFICINAS DE EMPLEO	Variación de oficinas de empleo que cuentan con una infraestructura modernizada	
OO.3.2. FOMENTAR LA COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA	Grado de cobertura de acciones de formación y sensibilización para la mejora continua de las políticas de empleo	
	Grado de transferencia de buenas prácticas premiadas a profesionales de la Red Andalucía Orienta	
OO.3.3. HOMOGENEIZAR LA GESTIÓN, CREAR Y MEJORAR INSTRUMENTOS PARA LA RECOGIDA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Grado de implantación de Procesos de calidad en el SAE	
	Grado de implantación de acciones de mejora/recomendaciones	
OO.3.4. INCREMENTAR EL USO DE LOS SERVICIOS TELEMÁTICOS PARA EL EMPLEO	Variación del consumo de servicios para el empleo a través de medios telemáticos	
OE.4. PROMOVER LA ACTIVACIÓN LABORAL DE LAS MUJERES Y LA IGUALDAD EFECTIVA DE OPORTUNIDADES DE MUJERES Y HOMBRES PARA ACCEDER AL EMPLEO	Tasa de variación de la población femenina ocupada	
OO.4.1. INCREMENTAR EN LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO EL GRADO DE PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES	Variación interanual de mujeres que participan en políticas activas de empleo	
OO.4.2. DESARROLLAR ACTUACIONES PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD E INSERCIÓN DEL NÚMERO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Variación del número de inserciones de mujeres víctimas de violencia de género	

% Ejecución



>50%

<50%

OE.1. MEJORAR LAS POSIBILIDADES DE ACCESO AL EMPLEO DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LA PROMOCIÓN PROFESIONAL DE LAS OCUPADAS

Con el objetivo de promover la inserción laboral y el mantenimiento del empleo, el Plan de Acción Anual del SAE 2019 contempla como primer objetivo estratégico “Mejorar las posibilidades de acceso al empleo de las personas desempleadas y la promoción profesional de las ocupadas”.

Este objetivo responde a la función de mejora de la empleabilidad motivada por las actuaciones que el SAE lleva a cabo. Como órgano gestor de las políticas activas de empleo, la Agencia ha puesto en marcha programas dirigidos a la creación de empleo local, a incentivar la contratación, así como programas dirigidos a facilitar la contratación y la incorporación al mercado laboral de personas pertenecientes a colectivos con especiales dificultades de inserción, así como a impulsar medidas para la conciliación laboral y personal.

Indicador	Compromiso	Población ocupada 2018			Población ocupada 2019			Tasa variación interanual
		TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND-OE.1.Tasa de variación interanual de la población ocupada	2,5%	3.030.800	1.737.700	1.293.100	3.119.700	1.777.000	1.342.700	2,9%

FUENTE: IECA. Explotación de la Encuesta de Población Activa del INE.

Este impulso por parte del SAE ha tenido cierto reflejo en los datos del mercado de trabajo en Andalucía, por cuanto se cierra el ejercicio 2019 con una tasa de variación interanual positiva con respecto a 2018.

Conviene recordar que entendemos por población ocupada, aquellas 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.

Indicador	% población ocupada 2018	% población ocupada 2019	% Variación
IND-OE.1. (2) Variación del % de población ocupada en 2019 respecto a 2018	43,81	44,76	0,95

En términos generales, la lectura es positiva: Andalucía cierra 2019 un porcentaje de población ocupada del 44,76% (3.119.700 personas ocupadas) lo que supone una variación del 0,95% con respecto a 2018, según los datos de la Encuesta de Población Activa (EPA).

OO.1.1. PROMOVER LAS POLÍTICAS ACTIVAS LOCALES DE EMPLEO

Son los mercados locales de empleo los que pueden generar las principales oportunidades para la inserción de las personas desempleadas, favoreciendo su permanencia o asentamiento en el territorio.

Dada la heterogeneidad de los territorios y las personas presentes en ellos, se han tenido en cuenta sus características diferenciales a la hora de impulsar medidas y programas locales de empleo. Concretamente, los factores que se han tenido en cuenta en la ICL (Orden 20 julio) han sido: nivel de desempleo y población de cada municipio, distinguiendo franjas de edad, así como la evolución de la tasa de desempleo y de afiliación a la Seguridad Social.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-00.1.1. Grado de cobertura de las iniciativas de cooperación local	22.000	1.760	11.211	24.684	12.631	12.053	112.2%
IND02-00.1.1. Grado de inserción conseguido por las iniciativas de cooperación local	29,6%	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
IND03-00.1.1. Grado de inserción laboral de las personas jóvenes en la Iniciativa Bono Empleo Joven	67,7%	Sin datos	Sin datos	27%	Sin datos	Sin datos	En ejecución

Con respecto al *IND01-00.1.1 Grado de cobertura de las ICL*, esto es, el número de contrataciones ejecutadas sobre el total de contrataciones previstas, el resultado ha sido muy positivo, superando las estimaciones previstas a pesar de la renuncia de once ayuntamientos a participar en el programa. Esto se suele deber a las sustituciones, es decir, que los contratos previstos están a priori establecidos pero las sustituciones se cuentan como nuevas contrataciones, de ahí que se supere el número previsto.

Con respecto al *IND02-00.1.1. Grado de inserción conseguido por las iniciativas de cooperación local*, este dato no se ha podido obtener a cierre 2019 debido a que hace referencia a los 6 meses tras la finalización del programa y la ejecución de los actuales Planes de empleo, cuyas últimas contrataciones siguen vigentes, se extienden hasta el segundo semestre del 2020.

Para el cálculo del *IND03-00.1.1. Grado de inserción laboral de las personas jóvenes en la Iniciativa Bono Empleo Joven*, se establece el periodo de 6 meses tras la finalización de la participación del joven en el programa. Esta decisión temporal está en línea con los requisitos establecidos en el Programa Operativo Empleo Joven del FSE.

Se resalta en color verde por cuanto se trata de un indicador con un cálculo parcial. Debido a que hay participantes del Bono Empleo Joven que iniciaron su contrato en 2019 y aún no lo han finalizado en 2020, no es posible calcular su inserción laboral a los 6 meses en el contexto de 2019.

De los 1.526 contratos bonificados en 2019, 415 jóvenes siguen trabajando a los 6 meses. Este dato supone una inserción del 27% con los datos disponibles a 31 de diciembre de 2019. Resaltar que este programa tiene históricamente una tasa de inserción mayor, del 60%. Habrá que esperar a la

finalización de todas las contrataciones iniciadas en 2019 para calcular la tasa de inserción de todos los participantes a los seis meses.

ACT.1.1.1. Iniciativa de Cooperación Local

La Iniciativa de Cooperación Local trabaja la mejora de la empleabilidad de colectivos que requieren esta atención preferente, a través de su contratación para el desarrollo de proyectos en los municipios andaluces, en obras y servicios que, además, revierten de manera directa en la sociedad en su conjunto.

La nueva regulación de estas iniciativas, más conocidas como planes de empleo, ha contado con novedades y mejoras encaminadas a un mayor beneficio comunitario y personal de las personas participantes. Se contemplan tres grupos de edad destinatarios:

- Personas desempleadas menores de 30 años, inscritas en el Fichero Nacional de Garantía Juvenil
- Personas desempleadas con edades comprendidas entre los 30 y 44 años
- Personas de más de 45 años, desempleadas de larga duración, con especial incidencia en aquellas de más de 55 años
- Personal técnico de inserción incluido en la última convocatoria para la línea de ayuda correspondiente a mayores de 30 y mayores de 45 años.

Además, las personas destinatarias siguen recibiendo la tutorización de las entidades beneficiarias y cuentan con acciones de orientación a través del asesoramiento especializado por parte de profesionales de la orientación del Servicio Andaluz de Empleo, con el fin de promover su activación e inserción laboral.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.1.1.1. Contrataciones subvencionadas para personas entre 18 y 29 años	9.525	4.657	4.847	9.455	4.285	5.171	99,26%
IND02-ACT.1.1.1. Contrataciones subvencionadas para personas entre 30 y 45 años	5.554	4.372	3.724	5.564	2.471	3.093	100,18%
IND03-ACT.1.1.1. Contrataciones subvencionadas para personas mayores de 45 años	9.862	1.760	2.640	9.665	5.876	3.789	98%

Para realizar el cálculo de la ejecución alcanzada por el programa ICL en 2019, se ha tomado como dato de referencia el número de incentivos solicitados (columna compromiso) en lugar de datos de estimación previo a la puesta en marcha del plan.

Esta decisión se toma a raíz de la propia naturaleza del programa y la dificultad de realizar estimaciones ajustadas a la realidad. Las contrataciones de la ICL pueden tener una duración variable, con un mínimo de seis meses y un máximo de doce. La cuantía destinada a cada contratación depende de su duración y del Grupo de Cotización bajo el que se formalice. De este modo, en 2019 se ofrecen datos a partir de solicitudes, en lugar de estimaciones debido a la volatilidad del cálculo.

En cualquiera de los tramos de edad, el porcentaje de ejecución en cada línea de subvención es muy elevada rozando prácticamente el cien por cien. La finalización de la ejecución de esta medida se producirá a lo largo de la primera mitad de 2020.

ACT.1.1.2. Iniciativa de bono empleo

Esta medida tiene por objeto incentivar la creación de empleo y facilitar la incorporación al mercado laboral de las personas jóvenes andaluzas, así como fomentar la estabilidad en el empleo de las personas que hayan sido destinatarias del bono, incentivando su contratación.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.1.1.2. Empleadas/os plan bono joven	4.000	2.280	1.720	1.526	842	684	38%
IND02-ACT.1.1.2. Contrataciones indefinidas tras la incentivación de la ayuda del Bono Empleo Joven	1.000	390	610	851	340	511	85%

Con respecto al *IND01-ACT.1.1.2. relativo a personas contratadas a través del programa Bono Empleo*, a cierre de año se ha alcanzado un porcentaje de ejecución del 38%. Esto se debe a cuenta que la convocatoria de esta línea de ayudas ha permanecido abierta hasta el pasado 31 de diciembre de 2019, habiéndose recibido más de 10.780 solicitudes de las que se ha iniciado, la tramitación de más de 4.600. Esto ha supuesto:

- La fiscalización de conformidad de 2.349 expedientes por un total de 12.057.000 €.
- La materialización de pagos por un total de 5.920.978,77 €.

En cuanto al incentivo a la contratación indefinida tras el Bono Empleo, se han recibido más de 1.300 solicitudes, de las que se ha iniciado, a cierre de 2019, la tramitación de 851 (más del 65% de las mismas), que ha supuesto:

- La fiscalización de conformidad de 418 expedientes por un total de 3.012.000 €.
- La materialización de pagos por un total de 1.995.000 €.

Estos resultados obtenidos para el *IND02-ACT.1.1.2. Contrataciones indefinidas tras la incentivación de la ayuda del Bono Empleo Joven* reflejan dos cuestiones. La primera, la adecuada gestión y tramitación de las solicitudes recibidas (851 de las más de 1.300 recibidas); y la segunda, el notable grado de ejecución de esta línea con respecto al compromiso inicial, alcanzando el 85%, en tanto que se ha

superado el número de solicitudes previstas inicialmente.

00.1.2. FAVORECER EL EMPLEO DE CALIDAD Y LA INSERCIÓN ESTABLE

Los programas que recogen medidas destinadas a incentivar la contratación por empresas y entidades empleadoras son un elemento ampliamente utilizado para el impulso del empleo. Además, son una herramienta útil si se quiere garantizar que este empleo responda a unos parámetros de estabilidad y calidad. Se reflejan aquí, por tanto, los programas de incentivos económicos dirigidos a favorecer la contratación nueva de personas desempleadas y de otros grupos objetivo en puestos de trabajo, y la transformación de los actuales contratos temporales en indefinidos para favorecer la estabilidad en el empleo, y las ampliaciones de las jornadas parciales a completas para la mejora de las condiciones laborales.

A través de acciones dirigidas a incentivar la contratación laboral estable se persigue favorecer el estímulo del mercado de trabajo que redunde en la calidad del empleo, de forma que se faciliten las condiciones óptimas para crear más y mejor empleo, especialmente para los colectivos con mayores dificultades de inserción social.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-00.1.2. Grado de ejecución de la previsión de contrataciones indefinidas	3291	1316	1975	2819	1666	1153	85,65%

De las 3.291 subvenciones a empresas y entidades empleadoras para contrataciones indefinidas previstas para el año 2019, se han concedido 2.819, es decir, se ha conseguido alcanzar 85% de las contrataciones previstas.

ACT.1.2.1. Incentivos concedidos a la contratación indefinida

Esta medida tiene por objeto fomentar la creación de empleo indefinido, tanto a tiempo completo como a tiempo parcial, así como las transformaciones en indefinido de los contratos temporales, que se llevan a cabo por parte de las empresas o entidades empleadoras que desarrollen su actividad en Andalucía. Las beneficiarias de estos incentivos son las empresas y entidades empleadoras y van destinados en general a las personas desempleadas.

No obstante, junto con los anteriores, se detecta la necesidad de prestar una especial atención a las mujeres y a aquellos colectivos que se han visto más afectados por la crisis económica y han visto mermadas sus oportunidades laborales en los últimos años, como las personas mayores de 45, personas en situación de desempleo de larga duración, y las personas residentes en zonas

desfavorecidas de Andalucía o en Zonas de Inversión Territorial Integrada, entre otros.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.1.2.1. Incentivos concedidos a la contratación indefinida	2.791	1.675	1.116	2.273	1.355	918	81,44%

El SAE plantea como acción de mejora dar una mayor cobertura a estos incentivos. Así, en futuras convocatorias se analizarán y mejorarán los incentivos para adaptarlos a las necesidades de las entidades empleadoras, aumentando así el número de solicitudes.

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

Los incentivos dirigidos a la ampliación de la jornada laboral parcial a jornada completa tiene por objeto incentivar la ampliación de la jornada laboral de las personas trabajadoras andaluzas que tienen un contrato de trabajo de duración indefinida con jornada parcial. Las beneficiarias de estos incentivos son las empresas y entidades empleadoras y van destinados a las personas empleadas a tiempo parcial.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.1.2.2. Incentivos concedidos a la ampliación de jornada de contratos indefinidos	500	300	200	545	310	235	109,2%

El grado de ejecución de los incentivos concedidos a la ampliación de jornada de contratos indefinidos ha sido muy positivo, alcanzando el cien por cien de ejecución con respecto a lo previsto. De hecho, se han realizado 46 contrataciones más de las planificadas.

00.1.3. FAVORECER EL EMPLEO DE COLECTIVOS CON DIFICULTADES DE INSERCIÓN

El empleo sigue siendo uno de los principales componentes de integración social activa y efectiva de colectivos tales como las personas con discapacidad o las que están en riesgo o situación de exclusión.

La existencia de barreras que impiden o dificultan el acceso y permanencia en el empleo de estos colectivos conlleva que el Servicio Andaluz de Empleo disponga de programas dirigidos a contribuir a la integración social a través de la laboral, tanto en los mercados ordinarios como en los protegidos, de las personas con discapacidad y de las personas en riesgo o situación de exclusión social.

La integración laboral y social de las personas con mayores dificultades de inserción en el mercado de trabajo sigue siendo un reto de la Administración de la Junta de Andalucía.

Indicador	Compromiso	Resultado 2019		Resultado 2018		% variación		% Ejecución
		H 2019	M 2019	H 2018	M 2018	Variación H	Variación M	
IND01-00.1.3. Tasa de variación en las contrataciones indefinidas a personas con dificultades de inserción	5%	8.517	8.509	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	1716%
		TOTAL 2019		TOTAL 2018		VARIACIÓN TOTAL		
		17.026		9.199		85,08%		

Si bien la previsión de incremento de los incentivos a la contratación de 2018 a 2019 era del 5%, se ha producido un aumento del 85,08% debido a que al presupuesto inicial de la convocatoria para 2019 (en línea con el asignado para 2018) se han añadido más de 20 millones para el mantenimiento o la contratación de personas con discapacidad en Centros Especiales de Empleo. Esto se traduce en una ejecución que supera con creces los resultados obtenidos en 2018, pasando de 9.199 contrataciones a 17.026 este año.

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

Los Centros Especiales de Empleo (CEE) prestan, a través de las unidades de apoyo, los servicios de ajuste personal y social que requieran las personas trabajadoras con discapacidad, según las circunstancias, y conforme se determine reglamentariamente. Se entienden por servicios de ajuste personal y social los que permiten ayudar a superar las barreras, obstáculos o dificultades para que las personas con discapacidad de los Centros Especiales de Empleo tengan un proceso de incorporación a un puesto de trabajo, así como aquellos que ayuden a su permanencia y progresión en el mismo.

El empleo con apoyo se contempla como el conjunto de acciones de orientación y acompañamiento individualizado en el puesto de trabajo, teniendo por objeto facilitar la adaptación social y laboral de personas trabajadoras con discapacidad con especiales dificultades de inclusión laboral en empresas del mercado ordinario de trabajo. Los beneficiarios son los Centros Especiales de Empleo y empresas ordinarias que hayan contratado a personas con discapacidad y van destinados a las personas con discapacidad.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.1.3.1. Incentivos concedidos a la contratación de personas con discapacidad en empresas ordinarias	1.016	558	558	42	22	20	3,94%
IND02-ACT.1.3.1. Incentivos concedidos a la contratación de personas con discapacidad en CEE	14.812	7.407	7.407	16.916	8.458	8.458	114,2%

Con respecto al *IND01-ACT.1.3.1. Incentivos concedidos a la contratación de personas con discapacidad en empresas ordinarias*, el porcentaje de ejecución en 2019 ha sido del 3,94%, muy alejado del cumplimiento total previsto. Inicialmente, para el año 2019 se estimó la concesión de 1.016 contratos incentivados. No obstante, se recibieron solamente 67 solicitudes de empresas, de las cuales solo 33 cumplían con los requisitos.

Las 33 solicitudes se han traducido en 42 contrataciones incentivadas, las cuales se han tramitado en su totalidad. Es decir, a nivel de gestión, el grado de ejecución, entendido como solicitudes resueltas con respecto a las solicitadas, ha sido del 100%. El SAE, por tanto, ha llevado a cabo una óptima gestión de esta línea de incentivos, poniéndola a disposición de las empresas para favorecer la contratación, si bien el número de solicitudes en esta línea puede ser aún muy superior en próximas ediciones. Cabe recordar que una solicitud de una empresa puede contemplar más de un contrato incentivado de modo que no se puede asimilar número de solicitudes a número de contrataciones.

En cuanto a los *Incentivos concedidos a la contratación de personas con discapacidad en Centros Especiales de Empleo*, el porcentaje de ejecución con respecto a los previstos ha sido del 114,2%, superando el número de incentivos concedidos a los estimados inicialmente. De hecho, ha habido más de 2.000 incentivos concedidos no estimados.

Concretamente, los datos referidos a contratos indefinidos en CEE en el año 2019 han sido: 6.145 contratos indefinidos, de los cuales 3.815 son hombres y 2.330 mujeres. En el año 2018, las contrataciones indefinidas en este mismo programa fueron: 5.348, de los cuales 3.456 hombres y 1.892 mujeres.

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

Esta actuación se concreta en subvenciones dirigidas a la integración sociolaboral de las personas pertenecientes a colectivos en situación de exclusión social a través de las Empresas de Inserción en Andalucía.

Un objetivo primordial en el marco de las políticas activas de empleo, es facilitar la mejora de la empleabilidad de personas desempleadas a través de la adquisición de experiencia profesional. Para su consecución, resulta necesario implementar medidas concretas dirigidas a impulsar y activar la generación de empleo que proporcionen, a su vez, intervenciones de apoyo, seguimiento y acompañamiento social con objeto de favorecer la adquisición de hábitos sociales y de trabajo y garantizar el incremento de la empleabilidad de las personas en exclusión social y su inclusión en el mercado laboral ordinario.

Consciente de esta problemática, la Administración andaluza pretende implementar nuevas medidas de

activación del empleo que favorezcan y faciliten la integración sociolaboral de las personas con mayores dificultades, a través de las Empresas de Inserción, como instrumentos claves y necesarios para la consecución de estos fines. Las beneficiarias de estos incentivos son las empresas calificadas como de inserción y van destinadas a personas en riesgo de exclusión.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.1.3.2. Incentivos a empresas de inserción	444	222	222	70	39	31	15,77%

Con respecto al *IND01-ACT.1.3.2. Incentivos a empresas de inserción*, el porcentaje de ejecución en 2019 ha sido del 15,77%, muy alejado del cumplimiento total previsto. Para el año 2019 se estimó la concesión de 444 incentivos a empresas de inserción. No obstante, el SAE a cierre de 2019 recibió solamente 28 solicitudes de empresas, de las cuales 20 fueron favorables por cumplir con todos los requisitos establecidos en la convocatoria. Estas 20 solicitudes se han traducido en un total de 70 contrataciones con una distribución entre hombres y mujeres notablemente paritaria.

Es decir, en términos de gestión, el grado de ejecución, entendido como solicitudes resueltas con respecto a las solicitadas, ha sido del 100%. El SAE, por tanto, ha llevado a cabo una óptima gestión de esta línea de incentivos, poniéndola a disposición de las empresas para favorecer la contratación, si bien el número de solicitudes en esta línea puede ser aún muy superior en próximas ediciones.

Otro elemento a tener en cuenta con respecto a las empresas de inserción son las modalidades incentivadas:

- a) Incentivos destinados a financiar la inversión en inmovilizado realizada para la creación de puestos de trabajo ocupados por personas en situación de exclusión social.
- b) Incentivos a la contratación y/o mantenimiento de puestos de trabajo ocupados por personas en situación de exclusión social.
- c) Incentivos a la contratación y/o mantenimiento de puestos de trabajo ocupados por personal técnico en acciones de tutoría y acompañamiento a la inserción sociolaboral.
- d) Incentivos a la inserción laboral de personas en situación de exclusión social en el mercado laboral normalizado.
- e) Incentivos para la contratación de asistencia técnica, que facilite la viabilidad de las Empresas de Inserción.

De las distintas modalidades posibles, la correspondiente a *(d) Incentivos a la inserción laboral de personas en situación de exclusión social en el mercado laboral normalizado* no ha recibido ninguna solicitud, por lo que conviene valorar las causas que motivan la nula ejecución de esta línea.

ACT.1.3.3. Fomento del Empleo dirigida al desarrollo de los Proyectos de Interés General y Social Generadores de Empleo

Esta actuación se regula mediante la Orden de 16 de julio de 2018, por la que se establecen las bases reguladoras de subvenciones públicas, en régimen de concurrencia competitiva, para la realización de Proyectos de Interés General y Social generadores de empleo, en el marco del Programa de Fomento del Empleo Industrial y Medidas de Inserción Laboral en Andalucía.

Tiene por objeto incentivar la contratación de personas desempleadas por parte de entidades sin ánimo de lucro ubicadas en Andalucía, para la realización de Proyectos de Interés General y Social generadores de empleo, que les permitan mejorar la empleabilidad mediante la adquisición de competencias profesionales.

Se consideran Proyectos de Interés General y Social generadores de empleo aquellos que fomenten el empleo y promuevan la empleabilidad de las personas participantes en algunas de las áreas o actividades calificadas de interés general y social, contempladas en las bases reguladoras de la medida.

Las entidades beneficiarias son entidades privadas sin ánimo de lucro o sin personalidad jurídica, cuyo objeto social o fundacional esté relacionado con las áreas o actividades calificadas de interés general y social.

Las personas destinatarias son las personas desempleadas, pero con atención preferente a las mujeres y otros colectivos tales como: jóvenes, menores de 30 años, mayores de 45 años, personas desempleadas de larga duración, personas con discapacidad y personas en situación de exclusión social.

En el año 2019 se resolvió la última convocatoria de esta medida, habiéndose concedido un total de 256 proyectos, por un importe total concedido de 16.814.611 euros, para la contratación de 1.136 personas desempleadas, de las cuales 811 son mujeres.

OO.1.4. IMPULSAR MEDIDAS PARA LA CONCILIACIÓN LABORAL Y PERSONAL

Para el año 2019 se contempló la puesta en marcha de medidas destinadas a promover la igualdad de oportunidades en el acceso y permanencia en el empleo de hombres y mujeres, removiendo los obstáculos que sobre el empleo producen las responsabilidades de las personas trabajadoras derivadas del ámbito familiar y doméstico, mediante la concesión de incentivos dirigidos a favorecer la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de las personas trabajadoras en Andalucía.

Permisos laborales, flexibilidad horaria, teletrabajo son algunas de las posibles medidas previstas a través de esta línea de incentivos.

Indicador	Compromiso		Resultado 2019		Resultado 2018		Resultado variación		% Ejecución
	Variación H	Variación M	H 2019	M 2019	H 2018	M 2018	Variación H	Variación M	
IND01-00.1.4. Tasa de variación del número de contrataciones para la conciliación	40	60	0	0	Sin datos	Sin datos			0%
	VARIACIÓN TOTAL		TOTAL 2019		TOTAL 2018		VARIACIÓN TOTAL		
	100		0		300		0		

Este indicador presenta una inejecución del 100% debido a que la convocatoria se va a lanzar en 2020. Durante 2019 se ha procedido a la redacción de las bases reguladoras de las ayudas, de manera coordinada con otros centros directivos de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.

ACT.1.4.1. Incentivos a la conciliación laboral

En línea con lo relatado en el punto anterior, durante el año 2019 se ha llevado a cabo la redacción de las bases reguladoras de estos incentivos de modo que no han podido obtener datos de ejecución.

ACCIONES PARA MEJORAR LA EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES VINCULADOS AL O.E.1: MEJORAR LAS POSIBILIDADES DE ACCESO AL EMPLEO DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LA PROMOCIÓN PROFESIONAL DE LAS OCUPADAS

- Seguir impulsando desde el SAE medidas que promuevan la inserción laboral y el mantenimiento del empleo de modo que la tasa de población ocupada siga una evolución positiva.
- Analizar las bases y procedimientos de los incentivos a la contratación en las futuras convocatorias para adaptarlos a las necesidades de los entes empleadores, aumentando así el número de solicitudes. Concretamente:
 - Mejorar la difusión, información y comunicación relativa a los *Incentivos para la contratación de personas con discapacidad en empresas ordinarias* y los *Incentivos a empresas de inserción* para aumentar el número de solicitudes, actualmente por debajo de las estimadas.
 - Valorar las posibles causas por las que los *Incentivos a la inserción laboral de personas en situación de exclusión social* en el mercado laboral normalizado no ha recibido ninguna solicitud.
 - Impulsar y mejorar la difusión, información y comunicación relativa a los *Incentivos a la conciliación laboral*, teniendo en cuenta que se estimó su puesta en marcha en 2019 sin que finalmente se haya ejecutado el programa.

OE.2. FAVORECER LA ADECUACIÓN DE LOS PERFILES DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LAS NECESIDADES DE LAS EMPRESAS

Al SAE le corresponden las competencias en materia de información y registro de la demanda de empleo, la orientación y la intermediación en el mercado de trabajo. Para ello, se establecen un conjunto de servicios que abarcan dichas competencias y que se ofrecen, principalmente, a través de las Oficinas de Empleo. Además, los servicios de orientación se prestan en colaboración público-privada con entidades sin ánimo de lucro, a través de la Red Andalucía Orienta.

Por otro parte, para acercar a las empresas los servicios y programas, el SAE dispone de una Red de Agentes de Empresa.

Corresponde también al SAE la prospección del mercado de trabajo, así como proporcionar información sobre la estructura, composición y evolución del mercado laboral, tanto desde la perspectiva de la oferta, como de la demanda de empleo.

Con todo ello, se busca adecuar los perfiles de las personas demandantes de empleo a las necesidades de las empresas, a través del perfilado como elemento clave en la definición y diseño de los mismos. Para conseguir una mayor adaptación de dichos perfiles, el SAE cuenta con programas de orientación e inserción, tales como, Itinerario Personalizado de Inserción, Acompañamiento a la Inserción, Prácticas Profesionales y Acciones Experimentales.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND-OE.2. Tasa de inserción de las personas participantes en Itinerarios Profesionales de Inserción	5%	17,15%	343%

A cierre del 2019, la tasa de inserción de participantes en Itinerarios Profesionales de Inserción ejecutado el 343% de su previsión si bien es cierto que la tasa de inserción prevista era de un 5%.

00.2.1. INCORPORAR EL PERFILADO COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD

Desde el Servicio Andaluz de Empleo se 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 este perfilado de demanda se incorpora la información sobre los empleos 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 a la orientación.

El modelo mixto de perfilado otorga una especial relevancia a la labor que los profesionales de la orientación desarrollan partiendo de la utilización adecuada del perfilado. La concepción de estos profesionales como prescriptores de servicios y políticas de empleo acordes a las necesidades manifestadas en el perfilado suponen una evolución también en el modo en el que desde el servicio público de empleo se trabaja con las personas demandantes de empleo (estén en desempleo u ocupadas). La relevancia de esta herramienta y el enfoque funcional encuentran su reflejo en el Plan Director de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.

Con respecto al *IND01-00.2.1. Grado de implementación de perfilado estadístico* vinculado a este objetivo, en 2019 no se ha alcanzado ningún resultado en términos de implementación de la herramienta. Esto es así porque este proyecto comprende una compleja batería de actividades previas a la puesta en marcha de la propia herramienta de perfilado estadístico. A estas actividades preparatorias se ha dedicado el SAE desde el último trimestre de 2019. Concretamente, en el mes de noviembre, dentro de la tarea de redacción de los pliegos para la licitación del modelo de perfilado, se puso en marcha la Fase 1: consulta al ecosistema TIC andaluz (RFI) que a partir de los objetivos del proyecto permita conocer los planteamientos de las empresas para abordarlo.

El SAE ha mantenido reuniones con 10 empresas interesadas en el desarrollo tecnológico de esta herramienta de perfilado, según se establezca en el pliego de prescripciones técnicas de la licitación que se publicará en 2020.

ACT.2.1.1. Aumentar el grado de conocimiento sobre el mercado laboral en Andalucía

El Servicio Andaluz de Empleo cuenta con el Observatorio Argos (Sistema de Prospección Permanente del Mercado de Trabajo) cuyos objetivos fundamentales están basados en detectar, conocer, Identificar y diagnosticar los desequilibrios de la oferta y demanda de empleo, los yacimientos de empleo, las ocupaciones y profesiones emergentes y aquellas que tienden a desaparecer; así como la relación formación-empleo y su grado de adaptación efectiva, la cualificación, las profesiones, perfiles y competencias profesionales en el sistema productivo, para la ayuda a la toma de decisiones en materia de las distintas políticas de empleo.

Entre los instrumentos de relevancia para la toma de decisiones se encuentra la georeferenciación de los recursos del SAE, distribución en el territorio de ofertas de empleo o demarcaciones administrativas. Es por este motivo que el Sistema de Prospección Permanente del Mercado de Trabajo de Andalucía, como unidad Estadística y Cartográfica del Sistema Estadístico y Cartográfico de Andalucía se encargará de la producción, mantenimiento y publicación de la información de carácter cartográfico, cumpliendo con los estándares marcados por la normativa vigente.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.2.1.1. Informes estadísticos elaborados del mercado de trabajo	38.500	35.950	93,38%
IND02-ACT.2.1.1. Visitas a la Web Argos del SAE	30.000	26.043	86,81%

El número de informes publicados es el resultante de contabilizar cada uno de los PDF o ficheros Excel que se suben a la web de Argos de forma mensual (o trimestral, según sea el caso), correspondientes a 36 productos. No obstante, debe tenerse en cuenta que 14 de ellos generan un informe distinto por cada ámbito geográfico al que va referido (Andalucía, provincias, cada uno de los 778 municipios, Áreas Territoriales de Empleo, etc.) lo que hace aumentar considerablemente el volumen anual de informes.

OO.2.2. 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. Las tendencias actuales en las políticas activas de empleo destinadas a las personas desempleadas se focalizan en la actuación integral de tal manera que se ofrezca una visión completa de las diferentes medidas puestas a su alcance para mejorar la empleabilidad. El punto de arranque y acceso al sistema público de empleo es la oficina de empleo y la inscripción como demandante por lo que es ésta una actuación básica y de especial atención que además se desarrolla desde una visión holística de servicios.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-00.2.2. Variación (promedio) del resultado de las encuestas de satisfacción de las personas demandantes de empleo atendidas en oficinas o dispositivos de empleo entre 2018 y 2019	1%	0	0%

Para el cálculo de este indicador se toman en consideración las encuestas de satisfacción trimestrales que se llevan a cabo a personas usuarias en los dispositivos de Cita previa Telefónica y en el programa Andalucía Orienta.

Con respecto al grado de satisfacción de los usuarios de Cita Previa Telefónica, la tasa de variación entre 2018 y 2019 ha disminuido, situándose en el 2,12 %. Para entender esta disminución, hay que tener en cuenta dos cuestiones:

(a) El servicio responsable parte de un grado de satisfacción muy elevado, del 9,4 en 2018 y del 9,2 en 2019.

(b) A partir del segundo trimestre de 2019, cuando se empieza a combinar el sistema de recogida de información telefónica con el telemático, se observa un leve descenso en el nivel de las valoraciones, aunque la relación entre los distintos aspectos que se valoran continúa siendo más o menos la misma. Dicha disminución puede deberse, por tanto, más a la incorporación de un nuevo método de recogida de información que a la propia valoración del servicio. Por lo general, las personas usuarias responden de forma más tranquila y reflexionada cuando el cuestionario es on-line en comparación a cuando responden a través de llamada telefónica. Además, hay una mayor tendencia a quedar bien en un conversación telefónica. Esto puede explicar en parte este leve descenso en la valoración de la satisfacción que los usuarios hacen de los servicios.

Con respecto al grado de satisfacción de las personas atendidas en Andalucía Orienta, aún partiendo también de valores promedios elevados (del 8,65 en 2018 y del 8,85 en 2019) la variación ha sido positiva, situándose en el 2,31% a cierre de 2019.

El análisis global arroja como resultado el mismo promedio de satisfacción en 2019 (9,025) y en 2019 (9,025) por lo que el compromiso de aumentar en un 1% la variación no se ha alcanzado. No obstante

esto, es importante recordar que se parte de datos con valores muy elevados y estables en el tiempo, lo que dificulta la mejora de los mismos.

Esto debiera conducir a una reflexión sobre cómo seguir mejorando los servicios cuando los valores son tan positivos. El cambio en el contenido de las encuestas, en su metodología o método de encuestación podría ayudar a obtener nuevos datos o resultados que permitan obtener nueva información para seguir mejorando los servicios.

ACT.2.2.1. Promoción de la movilidad sectorial, funcional y geográfica

La movilidad es un factor de mejora de la empleabilidad, por cuanto no sólo amplía las oportunidades de ocuparse, sino que este tipo de experiencias reportan competencias transversales altamente valoradas en el mercado laboral. En particular, se incluye EURES, que es la red de cooperación de la Comisión Europea y los Servicios Públicos de Empleo de los países del Espacio Económico Europeo y está destinada a favorecer el desarrollo de la movilidad laboral internacional desde una perspectiva europea, estableciéndose como un instrumento clave para el seguimiento de la movilidad, el apoyo a la libre circulación e integración de los mercados europeos de trabajo.

En Andalucía, la Red está formada por ocho coordinaciones EURES provinciales que han sido formadas por la Comisión Europea. Entre las actuaciones a desarrollar por los/as Consejeros/as Eures para el año 2019 cabe señalar: la organización y desarrollo de procesos de selección para cubrir ofertas de trabajo europeas, la organización y desarrollo de job-days, la participación en jornadas de empleo en otros países de Europa, la promoción de perfiles profesionales disponibles para la movilidad hacia otros países, la elaboración y actualización de informes sobre condiciones de vida y trabajo en España, Andalucía y otros países europeos, etc.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.2.2.1. Atención EURES	10.000	5.500	4.500	9.986	5.153	4.833	99,86%

En el año 2019, se ha alcanzado el número de atenciones en el programa EURES previstas inicialmente.

ACT.2.2.2. Inscripción y clasificación de la demanda

La inscripción de la demanda es el proceso mediante el cual una persona adquiere la condición de demandante de empleo y/o servicios en el Servicio Andaluz de Empleo, quedando su demanda en situación de alta en el mismo.

Por su parte, disponer de una información completa, correcta y actualizada sobre las personas inscritas en el Servicio Andaluz de Empleo es uno de los pilares básicos para la definición del perfil profesional de las personas inscritas como demandantes de empleo y/o servicios y, ello repercute directamente en

el ajuste de la oferta y la demanda en los procesos de intermediación.

Por ello, la clasificación de la demanda constituye el pilar fundamental para los procesos de intermediación de las personas inscritas en el Servicio Andaluz de Empleo. La intermediación se debe entender en sentido amplio, es decir, intermediación laboral para la búsqueda de un empleo e intermediación para la participación en los distintos programas de políticas activas de empleo. El objeto de la clasificación de las personas demandantes es lograr a través de la entrevista personal el perfil profesional, detallando la formación, experiencia profesional, ocupaciones, habilidades y conocimientos específicos, disponibilidad, etc., es decir, el máximo de datos para poder tener su "Currículum vitae" lo más exhaustivo posible, detectando al mismo tiempo las necesidades que puedan incidir en la mejora de su empleabilidad para su inserción en el mercado de trabajo.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.2.2.2. Personas inscritas en el Sistema de Intermediación Laboral de Andalucía	2.000.000	950.000	1.050.000	1.959.049	869.972	1.089.077	97,95%
IND02-ACT.2.2.2. Atenciones de demanda realizadas en oficinas de empleo	3.700.000	1.700.000	2.000.000	2.959.283	1.357.225	1.602.058	79,98%

La disminución del número de atenciones de demanda en Oficinas de Empleo es debida a la apuesta que el SAE viene realizando por la mejora e incorporación de medios telemáticos así como el lanzamiento de la nueva Aplicación para dispositivos móviles del SAE (nueva APP), que permiten redireccionar determinadas atenciones de demanda que venían realizándose en las Oficinas hacia dichos medios, lo que permite una mayor autonomía de las personas demandantes en determinadas gestiones sobre su demanda. Con vista al Plan de Acción 2021, el Servicio propone reducir el número de atenciones de demanda en Oficina de Empleo, incrementando el número de gestiones realizadas por las personas demandantes a través de medios telemáticos.

00.2.3. PROMOVER LA GESTIÓN DE LOS 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 Servicio Andaluz de Empleo, que además se desarrolla a través de programas altamente consolidados en Andalucía.

Indicador	Compromiso	% Ejecución
IND01-00.2.3. Grado de ejecución de los Programas de orientación e inserción laboral	100%	84,42%

Debido a que en 2019 no se ha ejecutado el Programa de Acciones Experimentales, uno de los programas previstos de orientación, el grado de ejecución de los Programas de Orientación e inserción Laboral ha sido del 84,42%, por debajo de lo comprometido.

ACT.2.3.1. Desarrollo y ejecución del Programa de Orientación Profesional

La Red Andalucía Orienta y los Programas de Orientación Profesional son los principales vehículos para la prestación de servicio de orientación profesional en Andalucía. La red está integrada por Unidades de Orientación distribuidas por todo el territorio de Andalucía, definidas como el conjunto de recursos humanos, materiales y metodológicos a través del cual se realizan y gestionan las acciones de los programas de Itinerarios de Inserción, Orientación Profesional y Acompañamiento a la Inserción. Cada unidad de orientación está dirigida a la atención de un colectivo concreto de personas desempleadas, así, hay unidades dirigidas a atender a personas desempleadas en general y otras dirigidas a atender a personas desempleadas pertenecientes a colectivos con especiales dificultades para la inserción.

Los programas de Orientación y Acompañamiento están regulados por el Decreto 85/2003, la Orden de desarrollo de 26 de septiembre de 2014 y la Orden de bases reguladoras de 18 de octubre de 2016, que establece el procedimiento de subvención en concurrencia competitiva para la ejecución de los programas.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.2.3.1. Personas atendidas en el itinerario personalizado de inserción	162.375	69.821	92.554	223.068	85.851	13.7217	137,38%

Este año se ha superado el número de atenciones realizadas en el marco de un IPI con respecto a las previstas, resultando la diferencia en 60.693 atenciones.

ACT.2.3.2. Desarrollo y ejecución del Programa de Acompañamiento a la Inserción

El Programa de Acompañamiento a la Inserción tiene por objeto promover la consecución de la inserción laboral a través de un apoyo intensivo de las personas desempleadas de larga duración o con discapacidad. El Acompañamiento se desarrolla en Unidades de la Red Andalucía Orienta que cuentan con personal técnico especializado para el desarrollo de este programa. Este apoyo consiste en acciones de asesoramiento, tutoría y seguimiento personalizado, contempladas en su Itinerario

Personal de Inserción, en las tareas relativas a su candidatura a ofertas de empleo y, en el caso de personas con discapacidad, en las etapas iniciales de su incorporación a un puesto de trabajo durante un periodo que no supere los seis meses.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.2.3.2. Personas derivadas al Programa de Acompañamiento a la Inserción	4.931	2.120	2.811	4.677	2.789	1.888	94,85%

A cierre del ejercicio 2019, se ha alcanzado la estimación previstas de personas derivadas al Programa de Acompañamiento a la Inserción.

ACT.2.3.3. Desarrollo y ejecución del Programa de Experiencias Profesionales para el empleo

El objetivo del programa es proporcionar a las personas desempleadas usuarias del Programa Andalucía Orienta, que se encuentran desarrollando un itinerario personalizado de inserción, prácticas no laborales en empresas, con tutorías que faciliten el acercamiento al mundo laboral y proporcionen el conocimiento de los hábitos, prácticas y valores propios de los entornos laborales a los que la persona demandante aspira y que son de una duración entre 3 y 9 meses.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.2.3.3. Personas que realizan prácticas profesionales	4.800	1.881	2.919	5.061	1.812	3.249	105,44%

A cierre del ejercicio 2019, se ha ejecutado en su totalidad la primera anualidad del programa de prácticas profesionales superando incluso el número de participantes previstos para el primer año. El programa de Experiencias Profesionales para el Empleo se trata de un programa de dos años de duración (2018-2020) y por ende los resultados de ejecución que aquí se muestran son parciales y corresponden solamente al primer año.

ACT.2.3.4. Desarrollo y ejecución del Programa de Acciones Experimentales

A través de las acciones experimentales se desarrollan planes integrales que combinan acciones tales como información, orientación, formación y prácticas profesionales. El objetivo del programa es mejorar la empleabilidad de las personas participantes mediante el desarrollo de acciones de las indicadas y consiguiendo al menos la inserción laboral del 30% de las personas participantes.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.2.3.4. Personas	1.250	500	750	0	0	0	0%

beneficiarias del Programa de Acciones Experimentales de Formación y Empleo							
---	--	--	--	--	--	--	--

La convocatoria del Programa de Acciones Experimentales se resolvió en diciembre de 2019 de modo que la ejecución y obtención de los primeros resultados se obtendrá a partir del 2020.

00.2.4. MEJORAR LA RELACIÓN CON LAS EMPRESAS 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 Servicio Andaluz de Empleo, en su labor de agente para la intermediación, que desarrolla a través de su red de agentes de empresas.

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.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-00.2.4. Variación de la participación del SAE en la intermediación del mercado laboral	5%	3,70%	74%

Teniendo en cuenta que el compromiso establecido para el 2019 era del 5% y que la variación ha sido del 3,7%, se entiende que la participación del SAE en la intermediación del mercado laboral ha sido positiva.

ACT.2.4.1. Cobertura de vacantes a través de la gestión de ofertas en las oficinas de empleo

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

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

A través del Call Center del SAE se lleva a cabo la comprobación de la disponibilidad de candidatos a ofertas de empleo como servicio de apoyo a las oficinas de empleo en la gestión de las ofertas presentadas por las empresas, apoyando al personal técnico de Ofertas en la realización de las llamadas telefónicas para la comprobación de disponibilidad de las personas candidatas a dichas ofertas de empleo.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.2.4.1. Vacantes cubiertas a través de la gestión de ofertas en oficinas de empleo	130.179	56.668	73.511	142.467	62.434	80.033	109,44%

ACT.2.4.2. Atención a las necesidades de RRHH de las empresas a través de gestión de anuncios en el portal de empleo

A través de esta actuación se proporciona la información necesaria para permitir a las personas demandantes de empleo su acceso al mercado laboral o mejorar sus posibilidades de ocupación y a las personas empleadoras, contratar a personas trabajadoras adecuadas a sus necesidades, asegurando el principio de igualdad en el acceso de personas trabajadoras y empresarias a los servicios prestados por el Servicio Público de Empleo.

Las actuaciones que desarrolla el dispositivo de Agentes de Empresas están destinadas a abordar la parte de la oferta, analizando el mercado de trabajo, conociendo y asistiendo a las empresas y cooperando en conseguir una mayor interrelación entre las empresas y las personas demandantes de empleo, proporcionando a las empresas candidatos/as adecuados/as cuando éstas requieran la colaboración de los agentes para llevar a cabo un proceso de selección destinado a cubrir puestos de trabajo que no hayan sido gestionados a través de una oferta de empleo.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.2.4.2. Anuncios gestionados en el portal de empleo	10.000	14.446	144,46%

A pesar del elevado porcentaje de ejecución del compromiso inicial, el Servicio plantea como medida de mejora para los siguientes ejercicios el seguimiento de la aplicación efectiva del protocolo de gestión de anuncios mediante procedimientos de auditoría de gestión.

ACT.2.4.3. Atención a las necesidades de información y asesoramiento por parte de las empresas

Desde la Red de Agentes de Empresa del SAE, se llevan a cabo actuaciones encaminadas a informar

sobre todos aquellos aspectos relacionados con los recursos humanos, normativa, ayudas, subvenciones, que puedan ser de interés para las empresas, con especial atención en aquellas que son gestionadas directamente por el Servicio Andaluz de Empleo. Se proporciona un conocimiento general sobre estos aspectos y se procede a la derivación, en su caso, a las unidades de gestión responsables por razón de competencia, tanto si es a nivel estatal, autonómico, o local; o entidad privada.

Para facilitar la tramitación de determinadas ayudas e incentivos a la contratación, tanto a empresas como a personas demandantes de empleo, se pone a su disposición un servicio telefónico de atención a programas de empleo gestionados directamente por el Servicio Andaluz de Empleo, a través del cual se les facilita información relativa a los programas de empleo vigentes, así como de convocatorias relativas a subvenciones en materia de empleo.

Además, el Servicio Andaluz de Empleo facilita a las empresas de cualquier naturaleza, implantadas en Andalucía, un conjunto de servicios de asistencia cualificada a las mismas sobre cualquier política activa de empleo vigente en cada momento, tanto en materia de contratación e inserción, recursos humanos e intermediación en el empleo, en todo el territorio de la Comunidad Autónoma andaluza, con especialización en materia de ayudas (creación empleo estable, ampliación de jornada, contratación, y contratación indefinida jóvenes...) competencia del Servicio Andaluz de Empleo.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.2.4.3. Empresas asesoradas en materia de contratación laboral	15.000*	3.803	25,4%

Se ha detectado un error en el Compromiso gravado en el MEIP, pues es de 15.000 empresas asesoradas el lugar de 150.000. Aún así, el Servicio de Intermediación considera que la estimación de asesoramiento a empresas en materia de contratación laboral debe ajustarse más a la realidad y reducirse a un compromiso de atención a 5.518 empresas. Este nuevo compromiso se traduciría en un grado de ejecución del 68,92% en 2019.

Asimismo, el Servicio de Intermediación quiere impulsar varias acciones de mejora para asegurar un óptimo servicio de asesoramiento a las empresas. De un lado, impulsar las campañas de difusión de servicios a empresas del SAE recogida en los Planes Anuales de Trabajo e incrementar la proactividad de la Red de Agentes de Empresa. De otro, mejorar la capacidad de respuesta del SAE en cuanto a la gestión de los incentivos, pues los retrasos desmotivan a las empresas el uso de los mismos.

ACT.2.4.4. Gestión administrativa de la contratación

El Real Decreto 1424/2002, de 27 de diciembre, por el que se regula la comunicación del contenido de los contratos de trabajo y de sus copias básicas a los Servicios Públicos de Empleo, y el uso de los medios telemáticos en relación con aquella, establece la obligatoriedad para las personas empresarias de comunicar a los Servicios Públicos de Empleo, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a su formalización, el contenido de los contratos de trabajo que celebren o las prórrogas de los mismos,

deban o no formalizarse por escrito.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.2.4.4. Contratos comunicados por las personas empresarias al SAE	5.000.000	3.000.000	2.000.000	5.208.834	3.052.929	2.149.905	104,18%

ACT.2.4.5. Colaboración público privada Agencias de Colocación

El Real Decreto 1796/2014, de 30 de diciembre, por el que se regulan las Agencias de Colocación, establece que son aquellas entidades públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, que en coordinación y, en su caso, colaboración con los Servicios Públicos de Empleo realicen actividades de intermediación laboral, que tienen como finalidad proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar, a las personas empleadoras, las personas trabajadoras más adecuadas a sus requerimientos y necesidades.

En este marco se encuadra una nueva actuación, como experiencia piloto, que consiste en la prestación del servicio de colaboración de agencias de colocación con el SAE para la inserción de las personas desempleadas, que serán remitidas por el citado Organismo a las agencias adjudicatarias.

Las personas que se les remitan cumplirán alguna de las siguientes condiciones:

- a) Ser desempleados inscritos como demandantes de empleo en las oficinas del SAE y tener edades comprendidas entre 18 y 29 años.
- b) Ser desempleados inscritos como demandantes de empleo en las oficinas del Servicio Andaluz de Empleo y haber permanecido inscrita como demandante de empleo no ocupada en el SAE durante 360 días en los 18 meses inmediatamente anteriores a la remisión a la agencia. Si el desempleado está inscrito como persona trabajadora del sector agrario, el cómputo será de al menos, durante 180 días en los nueve meses inmediatamente anteriores a la remisión a la agencia.

Se lleva a cabo mediante la contratación de la prestación del servicio indicado. Las agencias percibirán una contraprestación por las acciones de adscripción, orientación, formación e inserción que reciban los desempleados remitidos.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.2.4.5. Colaboraciones con Agencias de Colocación iniciadas	3	0	0%

El pliego de la contratación se ha publicado a final de año por lo que no se han obtenido resultados de ejecución. En este sentido, el Servicio plantea como mejora futura agilizar la tramitación de los procesos de contratación y dotar al SAE de recursos especializados en esta materia.

ACCIONES PARA MEJORAR LA EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES VINCULADOS AL OE.2. FAVORECER LA ADECUACIÓN DE LOS PERFILES DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LAS NECESIDADES DE LAS EMPRESAS

- Revisión al alza de la previsión inicial relativa a la tasa de inserción de participantes en Itinerarios Profesionales de Inserción.
- Seguir trabajando en la herramienta de perfilado estadístico para asegurar su implementación en el medio plazo.
- Evitar en la medida de lo posible que los cambios de estructura en el SAE afecten al desarrollo habitual de las actividades propias de las unidades que trabajan en temas transversales, como Evaluación y Calidad.
- Con respecto a las encuestas de satisfacción de las personas demandantes de empleo atendidas en oficinas o dispositivos de empleo, se debería reflexionar sobre cómo seguir mejorando los servicios cuando los valores son tan positivos. El cambio en el contenido de las encuestas, en su metodología o método de encuestación podría ayudar a obtener nuevos datos o resultados que permitan obtener nueva información para seguir mejorando los servicios.
- Mejorar de cara a los siguientes ejercicios el seguimiento de la aplicación efectiva del protocolo de gestión de anuncios mediante procedimientos de auditoría de gestión.
- Impulsar acciones de mejora para asegurar un óptimo servicio de asesoramiento a las empresas, en concreto:
 - Impulsar las campañas de difusión de servicios a empresas del SAE recogida en los Planes Anuales de Trabajo e incrementar la proactividad de la Red de Agentes de Empresa.
 - Mejorar la capacidad de respuesta del SAE en cuanto a la gestión de los incentivos, pues los retrasos desmotivan a las empresas el uso de los mismos.

OE.3. PROMOVER Y GESTIONAR LA MEJORA CONTINUA DEL SAE

Con el objetivo de garantizar la calidad de los servicios que en materia de empleo el SAE ofrece a los distintos grupos de interés se ponen en marcha planes y medidas dirigidos a mejorar la gestión, colaboración, coordinación y comunicación en el seno de la organización. Esto unido a la necesidad de continuar promoviendo la cultura de evaluación de las políticas públicas, así como de la introducción de nuevos avances y mejoras desde un escenario de trabajo conjunto de todas las partes implicadas en la Agencia.

La mejora de las infraestructuras de la Red de Oficinas de Empleo, el fomento de la comunicación y gestión de la información y conocimiento, la homogeneización de la gestión y creación y mejora de los instrumentos para la recogida y análisis de la información y el incremento del uso de los servicios telemáticos son las medidas con las que cuenta el SAE para la consecución de dicho objetivo.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND-OE.3. Satisfacción de personas y entidades usuarias de servicios y programas de empleo	8	9	112,5%

Para el cálculo de este indicador, se toma como referencia el promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio de Cita Previa Telefónica, Servicios a las empresas y el programa Andalucía Orienta.

El resultado medio de satisfacción en el año 2019 para cada uno de estos servicios ha sido el siguiente:

- Cita previa telefónica: 9,19
- Servicios a empresas: 8,97
- Andalucía Orienta: 8,85

Estableciendo como valor compromiso la obtención de un 8 como valor medio, se obtiene que el porcentaje de consecución de la satisfacción de personas y entidades usuarias de servicios y programas de empleo ha superado la previsión, pues se ha obtenido como media para los tres servicios un 9.

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 las personas y de las y los profesionales que trabajan en ella, es una actuación prioritaria de la Agencia.

El objetivo es disponer de instalaciones adecuadas y modernas que garanticen la calidad en la prestación de los servicios, así como el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales para los trabajadores y la normativa de accesibilidad de la población andaluza a los servicios públicos de empleo.

Las principales líneas de actuación para dar cobertura a este objetivo se articulan mediante la construcción de nuevas oficinas de empleo, el traslado a nuevas instalaciones, el acondicionamiento y adecuación de oficinas existentes, adquisición de mobiliario y material informático y dotación de equipamiento y servicios vigilancia y seguridad.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-00.3.1. Variación de oficinas de empleo que cuentan con una infraestructura modernizada	10%	9,3%	93%

En el año 2019 se han modernizado 18 oficinas de las 193 de las que dispone el SAE, constituyendo el 93% de lo estimado.

ACT.3.1.1. Modernización de la infraestructura y el equipamiento de la red de 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. Pese a que en dicho parque se han efectuado numerosas actuaciones de adecuación, construcción de nuevos edificios y nuevos alquileres, desde que se transfirieron a la Comunidad Autónoma, aún continúa existiendo un volumen significativo de oficinas cuyo espacio resulta inadecuado para el personal que hay trabajando en las mismas, así como para el volumen de demandantes que atienden. Por otra parte, es necesaria una mejora para la adaptación a la normativa vigente de Prevención de Riesgos Laborales y de Accesibilidad.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.3.1.1. Inversión ejecutada en la modernización de oficinas de empleo.	10.209.636	4.997.980	48,95%

El porcentaje de ejecución de la inversión prevista ha sido del 48,95%, por debajo de lo previsto. La demora y retrasos en la tramitación de los distintos expedientes de contratación han impedido la correcta evolución y ejecución de las acciones de mejora proyectadas. Además, no se ha contado con una Oficina Técnica de Supervisión para la validación de proyectos de obra nueva, ni ha habido

disponibilidad de fondos en tiempo y forma que permita la grabación de los documentos contables que correspondan con carácter previo al acto de fiscalización previa. Finalmente, la dependencia de múltiples y distintos órganos, tanto de la administración autonómica como de las administraciones locales, que provocan continuas demoras en la ejecución de los proyectos y en la tramitación de los correspondientes expedientes de contratación, hace difícil alcanzar la ejecución adecuada de este indicador.

00.3.2. FOMENTAR LA COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA

Para contribuir al cumplimiento de este objetivo operativo, el SAE promoverá la realización de acciones para la mejora continua que permitan, de un lado disponer de la información pertinente en relación a la prestación de los servicios que se ofrecen, así como de la gestión interna, y de otro lado, convirtiendo esa información disponible en contenido tanto dirigido a las personas que trabajan en el SAE, como a los distintos grupos de interés a los que se dirigen esos servicios. Para ello, se plantean dos líneas principales de trabajo, una centrada en acciones de sensibilización y formación, y otra en la dinamización de canales de comunicación.

Con todo ello, se garantiza el establecimiento de una comunicación más fluida tanto interna como externamente, así como un avance hacia la gestión del conocimiento.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-00.3.2. Grado de cobertura de acciones de formación y sensibilización para la mejora continua de las políticas de empleo	4.500	5.834	129,6%
IND02-00.3.2. Grado de transferencia de buenas prácticas premiadas a profesionales de la Red Andalucía Orienta	8	0	0%

Por lo que respecta a la acciones de formación y sensibilización para la mejora continua de las políticas de empleo, la cobertura ha sido muy positiva en lo referido a número de personas que han accedido al contenido on line en la red profesional en esta materia. Ahora bien, con vistas a futuro, se propone modificar este indicador por cuanto el hecho de acceder a la red profesional y “pulsar” en un contenido no supone en sí mismo una acción de sensibilización y formación.

ACT.3.2.1. Diseño de acciones de sensibilización y formación para la mejora continua

Para la promoción de la cultura de mejora continua en el seno del SAE, es necesaria la planificación y puesta en marcha de dos tipos de acciones: por un lado, la realización de acciones de sensibilización específicas entre el personal, que permitan avanzar en la implicación y motivación que esta cultura de trabajo necesita y por otro lado, la organización y participación en jornadas y encuentros, foros y grupos

de trabajo específicos para la reflexión e intercambio de experiencias del personal técnico vinculado a la gestión de políticas públicas de empleo en el SAE, así como para dar traslado de los resultados obtenidos de cada una de las evaluaciones realizadas, además de la puesta en marcha de un programa formativo específico en materia de calidad para la profesionalización de las personas que forman parte de la organización.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.3.2.1. Acciones realizadas de formación y sensibilización para la mejora continua del SAE	20	3	15%
IND02-ACT.3.2.1. Participación en jornadas y encuentros profesionales para la mejora continua de las políticas activas de empleo.	18	7	39%

Con respecto al *IND01-ACT.3.2.1. Acciones realizadas de formación y sensibilización para la mejora continua del SAE*, las actuaciones que se han llevado a cabo han sido tres, por debajo de las inicialmente previstas:

- (1) Publicación en el Área de Calidad de la Red Profesional de la Guía de Uso para la Ejecución de los Procesos.
- (2) Acción formativa “Evaluación y Mejora Continua de la Calidad” (homologada por el IAAP).
- (3) Acción formativa presencial “Descripción de procesos”.

Esto supone un grado de ejecución por debajo de lo deseable, fruto de los cambios estructurales y organizativos acontecidos en el SAE en 2019 y que han afectado al desarrollo de la actividad de la Unidad de Calidad.

ACT.3.2.2. Dinamización de canales de información y comunicación al servicio de la ciudadanía

La Agencia tiene identificado canales específicos de participación ciudadana adaptados a todos los grupos de interés a los que se dirige este Plan. Para que la participación de los agentes implicados (ciudadanía, empresas, agentes sociales, etc.) sea una realidad, una vez creados los canales específicos, se trabaja en la dinamización y diseño de nuevas vías y/o canales que faciliten la recogida de necesidades y expectativas. Inicialmente los canales identificados para promover la participación ciudadana son la Carta de Servicios Permanentes del SAE, a partir de la cual se obtiene un análisis de las necesidades de la ciudadanía, y la actualización e implantación de un sistema de sugerencias y reclamaciones en todo el ámbito de actuación de la Agencia.

La información recogida mediante dichos canales es una fuente importante para el análisis de la mejora de servicios concretos ofrecidos desde la Agencia.

Igualmente, y atendiendo al deber de transparencia de la gestión de las políticas públicas, se hace necesario articular un espacio en la web del SAE para la publicación de los informes generados tras el desarrollo de la evaluación así como cualquier otra información de interés sobre el avance de la mejora

continua en la organización.

En esta línea se crea un grupo en la Red Profesional de la Junta de Andalucía en el que se darán a conocer los trabajos de evaluación a un mayor número de empleados y gestores de las políticas públicas y se traslada información pertinente sobre evaluación de políticas de empleo (eventos, noticias, documentos de interés, etc.).

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT. 3.2.2. Acciones de difusión realizadas para la mejora continua del SAE	10	12	120%
IND02-ACT. 3.2.2. Tiempo de respuesta de reclamaciones y sugerencias en el SAE	15	n.p.	44,31%

El 44,31% de las quejas y sugerencias recibidas se responden en un plazo de 0-15 días, siguiendo el compromiso inicial. En la siguiente tabla se detalla la distribución de frecuencias de respuesta para toda Andalucía.

Frecuencia de respuesta	Total respuestas	% distribución frecuencias
Entre 0-15 días	113	44,31
Entre 16-30 días	75	29,41
Entre 31-45 días	40	15,69
Más de 45 días	27	10,59
Total	255	100

Una de las razones que justifica que algunas de las sugerencias y quejas superen los 15 días se debe a la propia tramitación interna que conlleva desde la recepción en el registro general hasta que se estudia el asunto y hasta que se deriva al departamento o centro directivo competente. Esta fase conlleva de 2 a 4 días. Una vez recepcionada por el departamento correspondiente, se procede a su estudio y elaboración de informe oportuno, fase que también conlleva su propio periodo de tiempo.

ACT.3.2.3. Convocatoria del IV Certamen de premios a las buenas prácticas en la Red Andalucía

Orienta

La iniciativa de convocar estos premios surge del convencimiento de que el personal técnico que compone la Red desarrolla constantemente actuaciones innovadoras en el ejercicio de su desempeño profesional, que pueden ser transferidas al resto de personal técnico, incrementando así la calidad del servicio prestado, y tiene por objetivo poner en valor estas actuaciones que hacen avanzar y mejorar los recursos puestos a disposición de las personas desempleadas.

Los objetivos del certamen son poner en valor el buen hacer de todos los profesionales de la Red

Andalucía Orienta de cara a facilitar el aprendizaje mutuo, mejorar la calidad de los servicios y acciones desarrolladas en la Red, conocer cómo trabajan otros profesionales y difundir sus experiencias, y fomentar y reforzar el trabajo en red de los profesionales que desarrollan los programas en el ámbito de la orientación e inserción.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.3.2.3. Participaciones en el Certamen de profesionales de la orientación.	200	60	140	0	0	0	0%

Este año 2019 no ha habido convocatoria y no se ha celebrado el Certamen por lo que no hay resultados ni porcentaje de ejecución.

00.3.3. HOMOGENEIZAR LA GESTIÓN, CREAR Y MEJORAR INSTRUMENTOS PARA LA RECOGIDA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El SAE continúa trabajando en la optimización y uso eficiente de los recursos de empleo a partir de la homogeneización de la gestión y la creación de instrumentos específicos para la toma de decisiones. Una de las principales herramientas para lograr este objetivo es la implantación del sistema de gestión por procesos, a partir del cual se está garantizando de un lado, la prestación de servicios homogéneos a los distintos tipos de personas usuarias, ofreciendo respuestas igualitarias en la totalidad de los territorios. Y por otro lado, se contribuirá a facilitar la labor de los profesionales del SAE a partir del diseño y desarrollo de herramientas de seguimiento y evaluación que faciliten la toma de decisiones.

Todo ello unido al análisis de los resultados obtenidos en los procesos de seguimiento y evaluación, así como del establecimiento e implementación de medidas correctoras permitirán mejorar constantemente la labor del SAE.

Por otro lado, se han llevado acabo las recomendaciones del factor B de Evades: Difundir y hacer transparente a toda la organización y personas usuarias el Mapa de procesos y cada uno de los procesos del Organismo, creando y difundiendo un espacio on-line relacionado con los mismos.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-00.3.3. Grado de implantación de Procesos de calidad en el SAE	60%	0%	0%
IND02-00.3.3. Grado de implantación de acciones de mejora/recomendaciones	3	3	100%

El incumplimiento del IND01-00.3.3. es debido a la reestructuración de la actividad del SAE por lo que gran parte de la actividad en materia de definición e implementación de procesos se ha visto

interrumpida, afectando a los resultados de ejecución anuales.

Respecto al grado de implantación de las acciones de mejora/recomendaciones realizadas tras la evaluación del factor B (Diseño de los procesos operativos) en el marco de la Evaluación del Desempeño de los Servicios Públicos de Empleo Españoles (Programa EVADES), se han realizado las 3 recomendaciones previstas de las 5 propuestas tras la evaluación. Estas son:

- Difundir y hacer transparente, a toda la organización y usuarios, el Mapa de Procesos y cada uno de los procesos del Organismo creando y difundiendo un espacio on-line relacionado con los mismos.
 - Elaborar un Plan de Digitalización del organismo, en especial en lo relativo a la informatización de los procesos y en la mejora de los canales digitales en relación con usuarios y empresas.
 - Desarrollar un plan de sistemas del SAE, de modo que se realice una reflexión estratégica sobre las necesidades de mantenimiento y desarrollo/rediseño de las soluciones existentes y/o de nuevas soluciones.

ACT.3.3.1. Diseño y descripción del sistema de gestión por procesos

El Servicio Andaluz de Empleo continua realizando la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad con un enfoque a procesos para seguir contribuyendo a la mejora continua en la gestión. Dicha implantación establece la manera en la que el Servicio Andaluz de Empleo diseña, gestiona y mejora sus procesos para desarrollar su política y estrategia y para satisfacer a las personas usuarias de la prestación del servicio, generando cada vez mayor valor.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.3.3.1. Procesos de calidad firmados	104	32	30,76%

Tal y como se ha indicado en anteriores apartado, la reestructuración del SAE en 2019 ha afectado a la actividad habitual de equipos y unidades que trabajan especialmente en actuaciones transversales. Este ha sido el caso de la Unidad de Calidad que ha visto mermada la firma de procesos de calidad.

En este sentido, conviene diferenciar entre los procesos de calidad firmados, con un 30,76% de ejecución, y la implantación de procesos de calidad, con un nulo nivel de ejecución en 2019 (*IND01-00.3.3. Grado de implantación de Procesos de calidad en el SAE*) debido a la reestructuración del SAE ya mencionada.

OO.3.4. INCREMENTAR EL USO DE LOS SERVICIOS TELEMÁTICOS PARA EL EMPLEO

El fomento del área TIC y la difusión de las gestiones y servicios que se ofrece a través del Portal de Empleo de la Junta de Andalucía es una de las líneas de actuación abordadas de forma prioritaria y global. Además, las oficinas y centros de empleo, como puerta de entrada de la ciudadanía y punta de lanza de las políticas activas de empleo, continuarán volcando su esfuerzo en esta línea y contribuyendo a la calidad del servicio que se ofrece.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-00.3.4. Variación del consumo de servicios para el empleo a través de medios telemáticos	5%	17,05%	341%

Fruto de este esfuerzo es el porcentaje de ejecución del uso de servicios telemáticos, muy superior a lo previsto.

ACT.3.4.1. Dinamización de zonas TIC en oficinas de empleo

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

Cada zona cuenta con personal técnico del Servicio Andaluz de Empleo para informar a las personas usuarias sobre las distintas opciones y posibilidades que se ponen a su alcance y guiarlas en el uso de tales herramientas. Se trata de que las personas usuarias adquieran la autonomía suficiente para realizar determinadas gestiones sin necesidad de personarse en las oficinas, simplemente disponiendo de los medios adecuados.

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.3.4.1. Reinscripciones telemáticas realizadas	150.0000	650.000	850.000	1.630.185	785.956	844.229	108,7%

En el año 2019 se ha superado, el número de reinscripciones telemáticas previstas.

ACT.3.4.2. Comunicación de la Contratación Laboral a través de Gestcontrat@

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

Indicador	Compromiso			Resultado			% Ejecución
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	
IND01-ACT.3.4.2. Contratos comunicados a través de Gescontrat@	3.300.000	2.000.000	1.300.000	2.187.744	1.288.581	899.161	66,30%

A pesar del uso extendido de Gescontrat@ como aplicación informática, se estimó para 2019 un nivel de aumento del porcentaje de uso demasiado elevado, por lo que el porcentaje de ejecución no ha sido del 100%.

ACCIONES PARA MEJORAR LA EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES VINCULADOS AL OE.3. PROMOVER Y GESTIONAR LA MEJORA CONTINUA DEL SAE

- Definir el proceso de tramitación de los expedientes de contratación para la modernización de las oficinas de empleo para asegurar una mayor agilidad en la ejecución de las acciones de mejora proyectadas.
- Evitar en la medida de lo posible que los cambios de estructura en el SAE afecten al desarrollo habitual de las actividades propias de las unidades que trabajan en temas transversales y que afectan a actividades como acciones de formación y sensibilización para la mejora de las políticas activas de empleo.
- Revisar el criterio mediante el cual se establece el tiempo medio de respuesta de reclamaciones y sugerencias en el SAE para que sea una estimación realista de acuerdo a los procedimientos propios de la administración.
- Avanzar con la implementación, sensibilización y consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad como modelo de organización de la mejora continua de los servicios ofrecidos desde el SAE.
- Culminar la descripción de procesos priorizados y favorecer su implantación en la totalidad de la agencia.
- Incorporar el análisis de la satisfacción de usuarios de manera gradual en todos los servicios que ofrece el SAE.

OE.4. PROMOVER LA ACTIVACIÓN LABORAL DE LAS MUJERES Y LA IGUALDAD EFECTIVA DE OPORTUNIDADES DE MUJERES Y HOMBRE PARA ACCEDER AL EMPLEO

En muchos casos, el acceso al empleo tiene un plus de dificultad cuando se trata de una mujer, es por ello que desde el Servicio Andaluz de Empleo hay que actuar para reforzar actuaciones que incidan en la mejora de la empleabilidad y el acceso al empleo de las mujeres, como elementos fundamentales para su inserción laboral. Sólo así se lograrán avances reales en la igualdad entre hombres y mujeres, en tanto que el empleo, como factor de inclusión social, aporta un factor de igualdad y empoderamiento de la mujer.

Indicador	Compromiso	Población ocupada 2018	Población ocupada 2019	Tasa variación interanual	% Ejecución
IND-OE.4. Tasa de variación interanual de la población femenina ocupada	2	1.293.100	1.342.700	3,8%	190%

Los esfuerzos del SAE por reforzar el papel de la mujer en el mercado de trabajo contribuyen a mejorar sus estadísticas de su ocupación, así se cierra el ejercicio 2019 con una tasa de variación interanual de la población femenina ocupada positiva, del 3,8%, por encima del 2% previsto.

OO.4.1. 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.

Indicador	Compromiso	Resultado		% Variación	% Ejecución
		TOTAL 2018	TOTAL 2019		
IND01-OO.4.1. Variación interanual de mujeres que participan en políticas activas de empleo	5%	157.339	164.069	4,2%	84%

Para el cálculo de la *Variación interanual de mujeres que participan en políticas activas de empleo* no se ha podido tener en cuenta las contrataciones dentro del programa Bono Empleo Joven debido a que todavía se está resolviendo expedientes de la anualidad 2019. En cualquier caso, la variación tiene en cuenta el resto de programas gestionados por los Servicios de Promoción del Desarrollo Local, Orientación y Atención a la Demanda e Incentivos.

Aunque no se alcanza el valor comprometido para 2019, el cual se estableció en el 5%, la tasa de

variación interanual es positiva, del 4,2%, reflejo de los esfuerzos que desde todos los ámbitos, y también desde el SAE, se llevan a cabo para aumentar la participación de las mujeres en las políticas activas de empleo.

ACT.4.1.1. Incentivos a la contratación indefinida para mujeres, en especial en la industria

En las líneas de incentivos al empleo indefinido y a la transformación de la duración, se establecen incrementos del 10% de las cuantías iniciales, para el caso de la contratación de una mujer, aplicando otro 10% si además pertenece a un colectivo preferente, lo que en la práctica se traduce en un aumento de un 20% en el caso de mujeres víctimas de violencia de género.

Para el caso de la ampliación de jornada de contratos indefinidos, se prioriza la contratación de mujeres víctimas de violencia de género, con un aumento de la cuantía en un 20%.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.4.1.1. Incentivos a la contratación indefinida para mujeres tramitados	1.600	1.153	72,06%

Con la idea de aumentar el porcentaje de ejecución de esta línea de subvenciones, el Servicio responsable prevé analizar y ajustar las convocatorias y sus bases para una mayor adaptación a las necesidades de los entes empleadores.

ACT.4.1.2. Inclusión en convocatorias a la población femenina como prioritaria o preferente

Esta es una medida transversal que busca promover la inclusión laboral de las mujeres mediante su tratamiento diferencial en las convocatorias de los programas y líneas del SAE. Actualmente, existen las siguientes líneas en las que la población femenina está incluida y ponderada:

- Incentivos a la creación de empleo estable.
- Ampliación de la Jornada Laboral.
- Empresas de Inserción.
- Incentivos a la conciliación familiar y laboral (Normativa en desarrollo)

Además, se prevé que la Iniciativa de Cooperación Local incorpore, en su nueva convocatoria 2020, la obligación de alcanzar la paridad entre hombres y mujeres en las contrataciones que se desarrollen en el marco de esta línea, como medida de acción positiva para favorecer la inserción laboral femenina.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.4.1.2. Convocatorias que incluyen a las mujeres como prioritarias o preferentes	75%	66,75%	89%

Para valorar las Convocatorias que incluyen a las mujeres como prioritarias o preferentes se han tenido

en cuenta todas la convocatorias gestionadas por el SAE. EL resultado es el siguiente:

- El 75% de las convocatorias del Servicio de Incentivos incluyen a las mujeres como prioritarias o preferentes.
- En las convocatorias del Servicio de Promoción del Desarrollo Local que se gestionaron en 2019, no se ha cumplimentado la parte de inclusión en las convocatorias de las mujeres como población preferente, dado que ese compromiso se materializará en próximas convocatorias.
- En el Servicio de Orientación y atención a la demanda, el 100% de sus convocatorias incluyen a las mujeres como prioritarias o preferentes. Para este indicador han considerado la inclusión explícita de la prioridad de las mujeres como colectivo prioritario:

- Orden de 26 de septiembre de 2014, por la que se desarrollan los programas de orientación profesional, itinerarios de inserción y acompañamiento a la inserción, regulados por el Decreto 85/2003, de 1 de abril, por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la Junta de Andalucía..

- Orden de 12 de mayo de 2018, por la que se desarrolla el Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo, de prácticas no laborales en empresas, establecido por el Decreto 85/2003, de 1 de abril.

00.4.2. DESARROLLAR ACTUACIONES PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD E INSERCIÓN DEL NÚMERO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Con el objetivo general de conseguir un mejor posicionamiento laboral de las mujeres víctimas de violencia de género, a través de su participación en acciones de inserción socio laboral que les permita reforzar su empoderamiento y mejorar su empleabilidad, desde la Agencia se han desarrollado acciones de inserción sociolaboral para este colectivo en colaboración con otras entidades, que trabajen tanto en las competencias prelaborales como en su cualificación y mejora de la empleabilidad. Para ello, además, se contemplarán medidas complementarias y de apoyo en el ámbito personal y del cuidado.

Especial atención se prestará al papel de las empresas, desarrollando actividades tanto de sensibilización como de intermediación con ella; y, a su vez, se han analizado 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.

Además, para poder ofrecer unos servicios de calidad y una atención especializada a estas mujeres, se ha impartido una formación continuada a los y las profesionales que prestan orientación, servicios de asesoramiento directo en la red de recursos del Servicio Andaluz de Empleo.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-00.4.2. Variación del número de inserciones de mujeres víctimas de violencia de género	5%	4,2%	84%

Los datos de 2019 reflejan la necesidad de seguir trabajando para alcanzar una mayor inserción de mujeres víctimas de violencia de género.

ACT.4.2.1. Atención anonimizada e inclusión en Itinerarios Personales de Inserción de mujeres víctimas de violencia de género

Actuación encaminada a garantizar la confidencialidad y la seguridad de los datos de las mujeres víctimas de violencia de género. El objetivo final de esta actuación es conseguir la mejora de la empleabilidad de las mujeres a través de la inclusión laboral asegurando que son atendidas por las instancias administrativas, en todo su recorrido, de forma confidencial.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.4.2.1. Itinerarios personales de inserción a mujeres víctimas de violencia de género	400	4.353	1088,2%

Durante este ejercicio 2019, los IPIS dirigidos a este grupo de mujeres se ha realizado bajo el más estricto anonimato, garantizando su seguridad y confidencialidad. Inicialmente, se estimó la apertura de 400 itinerarios, si bien a cierre del año se han contabilizado 4.353, superando el compromiso previsto.

ACT.4.2.2. Desarrollo de proyectos integrales de inserción destinados a mujeres víctimas de violencia de género

El desarrollo de actuaciones que faciliten la inserción laboral y la mejora de empleabilidad de las mujeres mediante un proceso integral de atención en el que se desarrollan acciones de empleo destinadas a mejorar el desarrollo personal y la cualificación profesional de las mujeres, proveyéndolas de experiencia laboral y su posible inserción.

La previsión es atender, a través del desarrollo del itinerario integral para la inserción, a todas las mujeres víctimas de violencia de género que estén en disposición de llevarlo a cabo y así lo demanden, por lo que el objetivo cuantitativo propuesto a continuación tiene carácter estimativo.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.4.2.2. Mujeres con planes integrales desarrollados	1.000	0	0%

El proyecto Acércate: posicionamiento Laboral de Mujeres Víctimas de Violencia de Género” se instrumenta en el SAE a través de una Subvención Excepcional con Cruz Roja por un importe de 2.121.109 euros. El proyecto cuenta con un plazo de ejecución de 13 meses y medio, desde el 15 de

noviembre de 2019 a 31 de diciembre y se estima que podrán ser atendidas y asesoradas 1.080 mujeres en las ocho provincias. A fecha de cierre del Plan Anual de Acción 2019 no se conoce ningún avance en cuanto a planes integrales desarrollados debido a la reciente puesta en marcha del proyecto.

ACCIONES PARA MEJORAR LA EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES VINCULADOS AL OE.4. PROMOVER LA ACTIVACIÓN LABORAL DE LAS MUJERES Y LA IGUALDAD EFECTIVA DE OPORTUNIDADES DE MUJERES Y HOMBRE PARA ACCEDER AL EMPLEO

- Analizar y ajustar la convocatoria de *Incentivos a la contratación indefinida de mujeres* para adaptarlos mejor a las necesidades de los entes empleadores y asegurar una mayor cobertura y ejecución del programa.
- Seguir impulsando medidas concretas para alcanzar una mayor inserción de mujeres víctimas de violencia de género, asegurando un trato confidencial.

4. RESULTADO DE LAS ACTUACIONES TRANSVERSALES

4.1. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales, junto a la evaluación de los riesgos y la planificación de la actividad preventiva, es el elemento central en el SAE para la consolidación de su sistema preventivo. La finalidad del Plan es lograr la integración de la prevención en la organización y alcanzar una protección eficaz de la seguridad y salud de las personas trabajadoras.

Durante el año 2019, se ha actualizado **el Plan de Prevención de la Agencia SAE y los procedimientos para la prevención de riesgos laborales** como instrumento para la efectiva integración de la prevención en la actividad de todos los centros de trabajo, así como el desarrollo de la coordinación administrativa de todos los organismos implicados.

En este contexto, se ha continuado con la **evaluación de los riesgos de los puestos de trabajo** que cada empleada y empleado público ocupa en la Agencia, ya sea en las sedes de los Servicios Centrales como en cada uno de los centros de trabajo que dependen de las Direcciones Provinciales.

Paralelamente, respecto a las **acciones de sensibilización e información de las trabajadoras y trabajadores**, recogidas en el artículo 18 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, así como las **acciones para la formación teórica y práctica** de las personas trabajadoras recogida en el artículo 19 de la citada ley, la Agencia ha aprobado un **Plan de Formación** para todo el personal a su cargo que se ha ido desarrollando progresivamente mediante un calendario organizado de actuaciones de formación, llevado a cabo tanto por los miembros de la Unidad de Prevención como por el personal técnico de asesoramiento permanente.

Por último, y en lo que a la **vigilancia de la salud** de las personas trabajadoras se refiere, ésta se ha llevado a cabo por los Centros de Prevención de Riesgos Laborales de cada provincia, comprometiéndose la Agencia a gestionar la efectiva realización de los reconocimientos médicos necesarios para todas las empleadas y empleados públicos.

4.2. ACTIVIDADES ENCAMINADAS A LOGRAR LA IGUALDAD EFECTIVA

En el año 2019, el SAE ha seguido impulsando actuaciones encaminadas a garantizar la igualdad entre hombres y mujeres, entre trabajadoras y trabajadores. Para ello, ha trabajado en tres líneas:

(a) Colaboración con la Unidad Igualdad de Género de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo. Con respecto a este punto, el SAE ha pasado a formar parte de dicha Unidad como entidad colaboradora, desde el mes de junio de 2019. Para ello, se han nombrado a tres personas del SAE con el objeto de que lleven a cabo las actividades conjuntas necesarias que vayan estimando la UIG.

(b) Plan de Igualdad del Servicio Andaluz de Empleo. En 2019 tuvo lugar, en los Servicios Centrales del SAE, una reunión técnica entre la persona responsable de la UIG y personal técnico de la Agencia para tratar las consideraciones previas a tener en cuenta para la elaboración de un Plan de Igualdad propio. Al respecto, **sigue pendiente la publicación del Plan Marco de Igualdad de la Junta de Andalucía** que será la base para el desarrollo de planes específicos.

(c) Afianzar la perspectiva de género en las actuaciones del Servicio Andaluz de Empleo. Para lograr este objetivo, el SAE ha llevado a cabo durante el 2019 las siguientes actuaciones:

- Remisión de tres **Informes de Evaluación de Impacto de Género**, asociados a otros tantos proyectos normativos que se han desarrollado en 2019, para que la UIG emita los correspondientes informes de observaciones.
- Uso del lenguaje inclusivo y no sexista por parte de las áreas de desarrollo normativo, comunicación, presupuestos y calidad. En 2020 se llevarán a cabo actuaciones para sensibilizar al personal del SAE con respecto a la utilización de un uso no sexista del lenguaje:
 - El SAE cuenta con el **Sistema de Prospección Permanente del Mercado de Trabajo** de Andalucía “ARGOS” que incluye esta variable en sus estudios, informes, etc.
 - Todas las acciones de comunicación se realizan con total adecuación a lo establecido, entre otros, en los Artículos 57 y 58 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, con respecto a la utilización de un uso no sexista del lenguaje y la transmisión de una imagen de igualdad entre hombres y mujeres, libre de estereotipos sexistas. Esto se aplica tanto a los contenidos de comunicación y publicidad propios como a los que se contratan con terceros y que se tienen igualmente presentes en la elaboración de todos los materiales divulgativos que se crean para la difusión de los servicios y programas del SAE.
 - En las **Evaluaciones de Riesgo laboral** realizadas por el SAE, se tienen en cuenta las características de las personas que desempeñan la tareas, y la variable sexo es una de ellas. Diferencias en la exposición a riesgos en el SAE por razón de sexo se han encontrado fundamentalmente en los siguientes ámbitos: ergonomía, embarazo y lactancia y conciliación de la vida familiar. En éstos, la organización ha adoptado las medidas correctoras que se han considerado necesarias. Por ejemplo: política de compras considerando aspectos ergonómicos, adaptar el trabajo a la persona en situación de

embarazo cuando la circunstancias lo requieren, habilitar en los centros de trabajo espacios para la lactancia, incrementar el permiso de maternidad y paternidad de 18 a 20 semanas.

- En el marco de las actuaciones programadas dentro del **Pacto de estado contra la Violencia de Género**, se han desarrollado 18 actuaciones destinadas a la sensibilización y la formación especializada del personal del SAE.

4.3. ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN

La Unidad de Comunicación ha seguido impulsando en 2019 actuaciones encaminadas a fortalecer la visibilidad y difusión externa de las actividades propias del SAE, así como internamente, ampliando las utilidades de la Red profesional o trabajando en protocolos de transparencia.

A continuación se detallan, por bloques, las actuaciones en materia de Comunicación, destacando cuando es oportuno mejoras futuras para un mayor logro de resultados:

(a) Participación y organización de eventos de empleo. El SAE sigue apostando por la participación en eventos relacionados con el empleo por cuanto su presencia institucional proporciona mayor difusión a sus programas y servicios:

- Se ha organizado una jornada sobre empleo, de las dos inicialmente previstas. Concretamente, en el último trimestre de 2019 se llevó a cabo la jornada “Las nuevas tecnologías al servicio del empleo. Hacia la transformación digital del SAE”, con una positiva presencia de público.
- Se ha asistido a seis eventos, cumpliendo con la previsión anual inicial.

(b) Mejora de la visibilidad y el conocimiento sobre el SAE en ámbitos educativos, asociativos y de colectivos específicos. La previsión inicial era establecer convenios de colaboración con al menos dos de las diez universidades públicas andaluzas para el desarrollo de talleres de búsqueda de empleo y convenios con al menos dos entidades asociativas, ONGs o Colegios Profesionales.

Debido a los cambios acontecidos en la dirección de la organización, no se ha podido desarrollar esta actuación quedando pendientes todos los convenios previstos.

(c) Campañas de publicidad. En el último trimestre de 2019 se ha lanzado una única campaña de publicidad para difundir la nueva APP del SAE. La planificación inicial era de al menos una campaña de publicidad por programa específico. A la espera de la publicación de esos programas, ha quedado pendiente esta tarea para 2020.

(d) Consolidación y expansión de la presencia en Internet. Con respecto a la expansión en redes sociales, conviene destacar la consolidación y el posicionamiento del SAE en las mismas:

- El volumen de seguidores de nuestra cuenta de Twitter @Saempleo hace difícil crecer en nuevos seguidores. Aún así, a finales de 2019 se ha conseguido 112.000 seguidores más, un 31% del objetivo marcado, y se han publicado 1.669 contenidos nuevos.
- Al término de 2019, se han lanzado 915 publicaciones en Facebook y se ha abierto un perfil en Instagram que posibilita aumentar publicaciones en redes sociales.

Pese a estos resultados, no se han cumplido los objetivos marcados ante los cambios en la dirección de la organización. La intención es potenciar las cuentas en redes con contenidos propios que hagan más atractivo a la ciudadanía nuestros perfiles.

(e) Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios/as web. En el año 2019 se han obtenido 2.911 respuestas a cuestionarios de satisfacción. La estimación inicial era alcanzar al menos un 6 sobre 10 puntos como nota media en la satisfacción. El resultado a cierre del año ha sido una nota media de 5,7. El resultado de las mismas refleja la necesidad seguir mejorando y adaptando el contenido de la web a las necesidades de las personas usuarias.

(f) Elaboración de la Memoria Anual de Actividades. En el año 2019, pese a la previsión inicial, no se redactó ni publicó la Memoria Anual del SAE 2018. Se elaboró, en sustitución, un informe con carácter ejecutivo en el mes de julio.

(g) Desarrollo e implementación de un protocolo SAE para el Portal de la Transparencia. La Unidad de Comunicación ha seguido trabajando en el Portal de Transparencia del SAE, tanto en el protocolo vinculado a él como en los contenidos publicados y difusión del propio Portal.

Con respecto a la implementación del protocolo, éste se encuentra en fase de borrador pendiente de revisión. Los cambios en la organización durante 2019 han retrasado su aprobación.

Con respecto a los contenidos, en 2018 se publicaron 220 referencias en el Portal y en 2019 se han publicado 400, lo que supone un considerable aumento. Aunque se ha cumplido el objetivo, se seguirá trabajando para aumentar la publicación de contenidos por iniciativa propia en el próximo año. También se seguirá impulsando la difusión de la Transparencia entre la ciudadanía a través de la Web Institucional del SAE, publicando novedades de interés relacionadas con los contenidos publicados en el Portal Transparencia. El año 2019 cierra logrando una mayor visibilidad en materia de Transparencia en la web.

Esta visibilidad también se sigue trabajando internamente para que toda la plantilla del SAE conozca el Portal de Transparencia, a través de Red Profesional, donde se puede visualizar documentación de interés sobre normativa, estadísticas, informes publicaciones, novedades, etc.

(j) Mejora de las utilidades de Red Profesional. Mejorar el uso y navegabilidad de la herramienta es una de las actuaciones pendientes de mejora a cierre de 2019. Se ha logrado el 20% de lo estimado inicialmente. Aún así, destaca la versión 2.6.0. puesta en marcha el 30 de Octubre de 2019 con el objeto de conseguir una mayor influencia de Emplea en la Red Profesional. Para aumentar el uso de la Red, en 2019 se ha iniciado la difusión de Red Profesional a través de 14 charlas celebradas en Servicios Centrales a la que han asistido unas 250 personas.

4.4. FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL SAE

El Servicio de personal del SAE ha centrado parte de sus esfuerzos en 2019 en el **Plan Anual de Formación de la Agencia**, en concreto:

- Implementación del Plan Anual de Formación.
- Realización de seis acciones formativas que han finalizado 325 personas.
- Realización de acciones de sensibilización vinculadas al Pacto de Estado de Violencia de género.

Las acciones de formación impulsadas por el Servicio han permitido formar a 325 trabajadores y trabajadoras del SAE en distintas materias y ámbitos, tal y como se detalla a continuación:

DENOMINACIÓN	ALUMNOS/AS	HORAS	SOLICITUDES	SELECCIONADOS	FINALIZADOS/AS
LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AAPP Y LEY 40/2015 DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO	100	40	472	100	93
LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AAPP Y LEY 40/2015 DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO	100	40	416	101	98
EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD	57	40	299	62	55
SEGUROS SOCIALES, TRIBUTARIO DEL PERSONAL Y TRAMITACIÓN EN SAP	20	20	84	23	22
PROTECCIÓN DE DATOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	36	30	39	35	32
GESTIÓN DE PROGRAMAS DE FONDOS EUROPEOS EN ANDALUCÍA (PO 2014-2020)	25	20	44	28	25
TOTAL	338	190	1354	349	325

Con respecto al Pacto de Estado de Violencia de Género, destacar las 18 “Jornadas de sensibilización en materia de violencia de género” para el personal del SAE. El ciclo de jornadas, que se llevó a lo largo del mes de noviembre, contempló dos ediciones para la Dirección Provincial y dos para Servicios Centrales y contó con 900 plazas. Las Jornadas fueron impartidas por expertos que trabajan en servicios de atención a víctimas de violencia de género.

4.5. SISTEMAS INFORMÁTICOS

El equipo responsable de los sistemas informáticos del SAE lleva a cabo una extensa batería de actuaciones procedimentadas que permite un óptimo seguimiento de las mismas. El porcentaje de ejecución de las mismas es notablemente elevado, alcanzando los objetivos planificados casi en su totalidad. Las actuaciones realizadas se estructuran en bloques según la naturaleza de las mismas.

(a) Sistemas de información para intermediación y orientación laboral, llevando a cabo un análisis para la integración de STO en HERMES-

(b) Sistemas de información para Administración Electrónica, llevando a cabo actuaciones vinculadas a PtW@nda y ECO.

(c) Sistemas de información para el área personal del demandante, implementando mejoras que supongan una experiencia de usuario más accesible de forma conjunta con el resto de aplicaciones del SAE.

(d) Sistemas de información para Puntos de Empleo, gestionando estos Puntos de Empleo desarrollando el nuevo Panel de administración que integra las funcionalidades del QAC.

(e) Desarrollo aplicaciones móviles. En 2019 se ha desarrollado e implantado la App del SAE para la gestión de la demanda desde dispositivos móviles.

(f) Seguridad y protección de datos. Con respecto a la adaptación normativa al Decreto 70/2017, se ha creado la Unidad de Seguridad TIC del SAE en el primer Comité de Seguridad de Septiembre de 2019. Además, se han realizado 8 sesiones de sensibilización al personal del SAE y un curso del IAAP sobre Protección de Datos (octubre 2019).

Con el Nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) ya no es necesaria la actualización de los ficheros en la Agencia SAE. No obstante, se ha publicado en el Registro de Actividades de Tratamientos del SAE (<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos.html>).

También en este año 2019, se ha elaborado y publicado en BOJA la Política de Seguridad TIC del SAE: https://juntadeandalucia.es/eboja/2019/125/BOJA19-125-00012-9996-01_00158319.pdf

En definitiva, se ha trabajado en la línea de adaptación al nuevo reglamento Europeo de protección de datos (RGPD) de los procedimientos de Seguridad y Protección de Datos del SAE.

4.6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS Y PROGRAMAS DE EMPLEO

A través de esta línea de actuación se trabaja en un proceso de identificación, registro y procesamiento de todas las evaluaciones y prácticas evaluativas llevadas a cabo por la Agencia (interna o externamente), para un aprovechamiento más racional y útil de las conclusiones obtenidas por dichas prácticas. La recopilación, ordenación y supervisión de la información que se desprende de cada uno de los ejercicios evaluativos que tienen por objeto las políticas activas de empleo, permite generar un conocimiento de gran valor para la propia organización, fundamentalmente en lo que a su aplicación práctica se refiere. Una aplicación que se articula, básicamente, a través de dos planos: uno, en cuanto a su potencialidad para el área estratégica del diseño y planificación de programas, servicios y planes de empleo futuros; y, dos, en un plano operativo, su utilidad para la mejora de la ejecución y gestión de los programas, servicios y planes de empleo que actualmente se desarrollan por parte del SAE.

Entre los resultados de esta línea para 2019 se encuentra un mapa que recoge todas las prácticas evaluativas que se llevan a cabo en el SAE, que se complementará con un panel de seguimiento evolutivo de los indicadores de evaluación más relevantes que se estén utilizando en cada uno de los análisis valorativos. Ambos productos deberían permitir un seguimiento en el tiempo más efectivo de todas las evaluaciones que se estén desarrollando, o se pongan en marcha, y que tengan por objeto las políticas de empleo, particularmente las políticas activas de empleo. Otros productos de esta línea se concretan en la emisión de informes de supervisión técnico-metodológica, así como otros informes de carácter estratégico de utilidad interna a la organización.

El colectivo destinatario principal es el equipo de dirección y jefaturas de servicio del SAE, aunque por la naturaleza transversal de esta línea de intervención indirectamente se beneficiará todo el personal que trabaja en la organización.

Indicador	Compromiso	Resultado	% Ejecución
IND01-ACT.2.1.2. Instrumentos para la mejora de los servicios creados y/o mejorados	4	0	0%
IND02-ACT.2.1.2. Evaluaciones de programas/servicios ofrecidos por el SAE	3	0	0%

Debido a los cambios de estructura y competencias acontecidos en el SAE durante al año 2019, no se ha llevado a cabo ningún ejercicio de evaluación previsto, ni tampoco se ha alcanzado ningún objetivo establecido para este indicador.

5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

El SAE ha dispuesto para el ejercicio 2019 de un presupuesto de 666.003.731,06 €, tanto para el desarrollo de las competencias internas de la Agencia, como para 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.

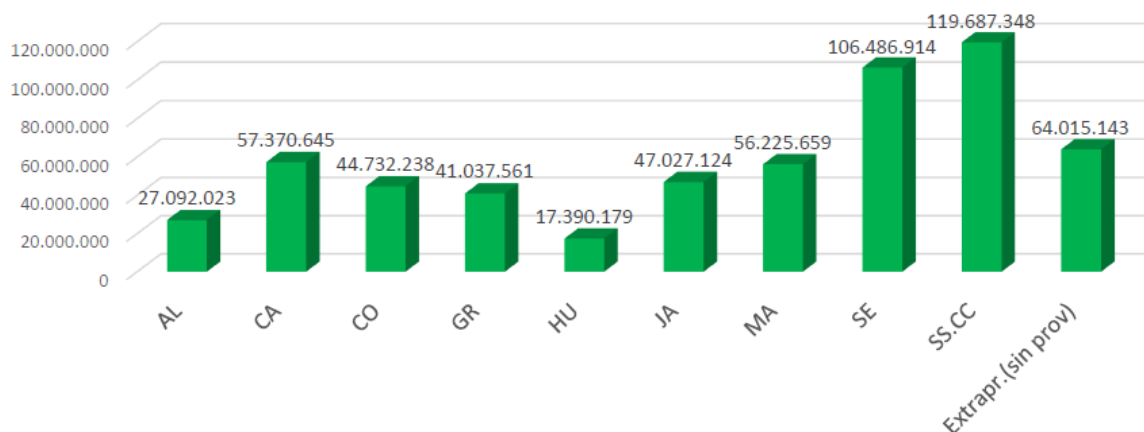
Esto ha supuesto una minoración del crédito disponible del 0,15% con respecto a 2018, es decir, 120.369.053,29 € menos.

El capítulo 4 de transferencias corrientes es el que aglutina la mayor parte de los créditos del SAE, los cuales se destinan a subvenciones de programas y medidas de empleo.

EJECUCIÓN SAE POR CAPÍTULOS	Crédito definitivo 2018	Crédito definitivo 2019	Crédito definitivo 2018	Crédito definitivo 2019
1 Gastos de personal	130.531.974,30	132.243.679,73	16,60	19,86
2 Gastos corrientes en bienes y servicios	33.			
3 Gastos financieros	1.016.000,00	500.000,00	0,13	0,08
4 Transferencias corrientes	442.564.786,78	458.397.663,29	56,28	68,83
6 Inversiones reales	61.875.640,58	19.707.998,70	7,87	2,96
7 Transferencias de capital	116.268.481,75	20.095.610,19	14,79	3,02
8 Activos financieros		21.632,15	0,00	0,00
9 Pasivos financieros	140.000,00	140.000,00	0,02	0,02

Con respecto a los pagos finalmente ejecutados en el año 2019 por un total de 581.064.833,93 euros, es el capítulo IV el que concentra el mayor volumen de pagos, en lógica consonancia con la distribución del crédito.

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



En cuanto a los destinatarios de estos pagos, han sido los ayuntamientos, a través de las líneas de ayuda ICL, los principales receptores de los mismos, alcanzando el 45,78% del total de los pagos ejecutados en 2019.

PAGOS EFECTUADOS A AYUNTAMIENTOS		
N.º Ayuntamientos	762	% s/total pagado 45,78%
Pagos totales	8.082	
Importe total pagado	266.012.079	

6. EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS 2017- 2019

El Servicio Andaluz de Empleo, como órgano gestor de la política de empleo de la Junta de Andalucía, tiene una estructura muy estable en cuanto a actuaciones y ámbitos de actividad se refiere.

A lo largo de las anualidades 2017 a 2019 se mantienen los servicios, programas y medidas encaminadas a dar cumplimiento a las competencias que le son atribuidas al SAE. A pesar de esta estabilidad estructural y competencial, **en el año 2019 se producen cambios significativos** al incorporarse nuevos objetivos y medidas que modifican la forma de entender la planificación de políticas activas de empleo y las relaciones con las entidades que operan en este ámbito.

En el ámbito de la intermediación laboral, mediante la orientación de la demanda y la dinamización de la oferta de empleo, destaca la incorporación en el Plan 2019 del Objetivo Operativo 2.1. encaminado a incorporar el **perfilado como herramienta para la mejora de la empleabilidad**. Aunque el desarrollo de esta herramienta se encuentra en una fase embrionaria a cierre de 2019, la inversión y

apuesta por parte del SAE para avanzar hacia un modelo de perfilado holístico que permita anticipar las necesidades y perfiles demandados por el mercado de trabajo se entiende como una estrategia ineludible.

También aparece como objetivo importante el incremento del uso de los **servicios telemáticos para el empleo**, tanto para las personas usuarias demandantes de empleo como para las empresas que solicitan los servicios de intermediación al SAE. Es en este año 2019 donde se agudizan los óptimos resultados en este tipo de servicios.

La **colaboración público-privada** a través de las Agencias de colocación se incluye por primera vez en el plan 2019 como estrategia a impulsar para promover la intermediación laboral.

En el ámbito de la promoción y el desarrollo del empleo local, atendiendo a las necesidades específicas de cada territorio y en coordinación con las Administraciones Locales, es la **Iniciativa de Cooperación Local** el programa más estable en este periodo 2017-2019.

Como se observa en el apartado de ejecución presupuestaria, el SAE es un organismo dedicado mayormente a la concesión de subvenciones, ejecutándose en el 2019 un importante volumen de pagos a las corporaciones locales como gestores del programa ICL (el 48,7% del total de los pagos efectuados por el SAE).

La nueva regulación de estas iniciativas cuenta con novedades y mejoras encaminadas a un mayor beneficio comunitario y personal de las personas participantes, por lo que en 2019 se contemplan tres grupos de edad:

- Personas desempleadas menores de 30 años, inscritas en el fichero del Sistema Nacional de Garantía Juvenil
- Personas desempleadas con edades comprendidas entre los 30 y 44 años
- Personas de más de 45 años, desempleadas de larga duración.

En el ámbito del fomento del empleo y de su calidad y estabilidad, los programas y medidas de referencia en el SAE, estables y permanentes desde 2017, son los Centros Especiales de Empleo, el programa Bono Empleo Joven y los Incentivos a la contratación.

El **programa Bono Empleo Joven (BEJ)** se mantiene desde el 2017 como el programa con mayor tasa de inserción, siendo del 65% aproximadamente sobre el total de los participantes. Este programa incorpora en 2019 una nueva línea de incentivos a la contratación indefinida de aquellos jóvenes que hayan participado en el BEJ.

En cuanto a los incentivos a la contratación, la novedad en el año 2019 tiene que ver con los **incentivos a la conciliación laboral**. A pesar de que la convocatoria se lanzará en 2020 y que en 2019 no se han obtenido resultados en esta línea, el hecho de implementar una medida que promueva y facilite un reparto más equilibrado de las responsabilidades laborales y familiares entre hombres y

mujeres, apostando por la flexibilidad, el teletrabajo y la conciliación, supone un cambio de enfoque importante en este ámbito de actuación.

En lo que respecta a los incentivos concedidos a la contratación de personas con discapacidad en **Centros Especiales de Empleo**, el grado de ejecución de esta línea es estable y elevada en el periodo 2017-2019. Por el contrario, los incentivos para la contratación de personas con discapacidad en empresas ordinarias sigue presentando porcentajes de ejecución por debajo de lo previsto. Lo mismo ocurre con los incentivos a las empresas de inserción cuyo porcentaje de ejecución en 2019 ha sido del 15,77% muy alejado del cumplimiento previsto.

Merece una mención especial la apuesta, en el Plan 2019, por **incrementar la participación de las mujeres en las políticas activas de empleo** y, especialmente, el tratamiento sensible y anónimo a las mujeres víctimas de violencia de género. En el plan 2019 se estimó inicialmente una variación interanual del 5%, alcanzándose al final de este ejercicio una variación positiva del 4,2%.

En cuanto a la **actividad transversal**, el SAE se ha visto afectado en 2019 por los cambios estructurales que han afectado a la actividad habitual de las **Unidad de Calidad** y **Evaluación** sin que se hayan alcanzado los resultados previstos inicialmente. De ahí que en comparación con los años precedentes, la ejecución de ambas Unidades no haya alcanzado lo comprometido.

En este mismo contexto de actuaciones transversales, el **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, junto a la evaluación de los riesgos y la planificación de la actividad preventiva, ha sido en 2019 uno de los pilares centrales en el SAE para la consolidación de su sistema preventivo. Se ha seguido avanzando este año en la definición de un Plan que estructure la integración de la prevención en la organización y alcance una protección eficaz de la seguridad y salud de la plantilla.

En el año 2019, el SAE ha seguido impulsando actuaciones encaminadas a garantizar la **Igualdad** entre hombres y mujeres, afianzando la sensibilidad con respecto a esta cuestión y estableciéndose una estrecha colaboración con la Unidad Igualdad de Género Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo. No obstante estos avances desde 2017, queda pendiente de acometer la publicación del Plan Marco de Igualdad de la Junta de Andalucía, que sirva de soporte al desarrollo de planes propios por las Consejerías y sus organismos adscritos.

La **Unidad de Comunicación** ha seguido impulsando en 2019 actuaciones para fortalecer la visibilidad y difusión externa de las actividades propias del SAE, así como internamente, ampliando las utilidades de la Red profesional o trabajando en protocolos de transparencia. También esta área cierra el 2019 con algunos hitos pendientes de realizar, como es la firma de convenios de colaboración con otras entidades y organismos públicos (Universidades, Tercer Sector, etc.) que contribuyan a dar mayor

visibilidad a las actividades del SAE. Tampoco se ha podido firmar el Protocolo de Transparencia. En definitiva, los cambios en la estructura y organización del SAE durante este año han retrasado parte de la actividad propia de esta Unidad.

En el área de gestión de **Recursos Humanos**, el Servicio de personal del SAE ha trabajado en tres grandes líneas durante el 2019: la modificación de la relación de puestos de trabajo del personal funcionario y laboral, el Plan Anual de Formación de la Agencia y la Elaboración del Catálogo de Puestos del personal laboral propio de la Agencia. Los cambios en la estructura y organización del SAE durante este año también han retrasado parte de la actividad de esta área, quedando pendiente la validación de los contenidos propuestos para la elaboración del Catálogo de Puestos.

Finalmente, con respecto al área responsable de los **sistemas informáticos** del SAE, cabe destacar que el grado de planificación y procedimientos definidos en sus actuaciones y tareas hace que el seguimiento de sus resultados sea exhaustivo y al detalle. El porcentaje de ejecución de sus actuaciones ha sido muy positivo alcanzando prácticamente el 100% en todas las tareas planificadas. También ha habido un importante esfuerzo de adaptación de los procedimientos de Seguridad y Protección de Datos del SAE al nuevo reglamento Europeo de protección de datos (RGPD)

A modo de cierre, destacara que en el año 2020 se lleva a cabo la Evaluación del Contrato de Gestión 2017-2018, prorrogado a 2019, lo que permitirá obtener más información y datos de base para conocer el alcance de las actuaciones del SAE y su ejecución con respecto a los Objetivos Operativos y Estratégicos que han marcado su actividad durante estos años.

7. RESUMEN DE LAS ACCIONES DE MEJORA

El repaso general a las observaciones realizadas y resultados obtenidos por los distintos Servicios del SAE permite disponer de una relación de mejoras encaminadas a:

- Mejorar procedimientos y gestión de recursos para mejorar resultados.
- Mejorar estimaciones, desde la evaluación y seguimiento previo, que permita aplicar metodologías predictivas.
- Ajustar determinados programas y servicios a las personas/entidades destinatarias y sus necesidades. Ello implica impulsar la evaluación y mejorar procedimientos.
- 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

ACCIONES PARA MEJORAR LA EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES VINCULADOS AL O.E.1: MEJORAR LAS POSIBILIDADES DE ACCESO AL EMPLEO DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LA PROMOCIÓN PROFESIONAL DE LAS OCUPADAS

- Seguir impulsando desde el SAE medidas que promuevan la inserción laboral y el mantenimiento del empleo de modo que la tasa de población ocupada siga una evolución positiva.
- Analizar las bases y procedimientos de los incentivos a la contratación en las futuras convocatorias para adaptarlos a las necesidades de los entes empleadores, aumentando así el número de solicitudes. Concretamente:
- Mejorar la difusión, información y comunicación relativa a los *Incentivos para la contratación de personas con discapacidad en empresas ordinarias* y los *Incentivos a empresas de inserción* para aumentar el número de solicitudes, actualmente por debajo de las estimadas.
- Valorar las posibles causas por las que los *Incentivos a la inserción laboral de personas en situación de exclusión social* en el mercado laboral normalizado no ha recibido ninguna solicitud.
- Impulsar y mejorar la difusión, información y comunicación relativa a los *Incentivos a la conciliación laboral*, teniendo en cuenta que se estimó su puesta en marcha en 2019 sin que finalmente se haya ejecutado el programa.

ACCIONES PARA MEJORAR LA EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES VINCULADOS AL OE.2. FAVORECER LA ADECUACIÓN DE LOS PERFILES DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LAS NECESIDADES DE LAS EMPRESAS

- Revisión al alza de la previsión inicial relativa a la tasa de inserción de participantes en Itinerarios Profesionales de Inserción.
- Seguir trabajando en la herramienta de perfilado estadístico para asegurar su implementación en el medio plazo.
- Evitar en la medida de lo posible que los cambios de estructura en el SAE afecten al desarrollo habitual de las actividades propias de las unidades que trabajan en temas transversales, como Evaluación y Calidad.
- Con respecto a las encuestas de satisfacción de las personas demandantes de empleo atendidas en oficinas o dispositivos de empleo, se debería reflexionar sobre cómo seguir mejorando los servicios cuando los valores son tan positivos. El cambio en el contenido de las encuestas, en su metodología o método de encuestación podría ayudar a obtener nuevos datos o resultados que permitan obtener nueva información para seguir mejorando los servicios.
- Mejorar de cara a los siguientes ejercicios el seguimiento de la aplicación efectiva del protocolo de gestión de anuncios mediante procedimientos de auditoría de gestión.
- Impulsar acciones de mejora para asegurar un óptimo servicio de asesoramiento a las empresas, en concreto:
- Impulsar las campañas de difusión de servicios a empresas del SAE recogida en los Planes Anuales de Trabajo e incrementar la proactividad de la Red de Agentes de Empresa.
- Mejorar la capacidad de respuesta del SAE en cuanto a la gestión de los incentivos, pues los retrasos desmotivan a las empresas el uso de los mismos.

ACCIONES PARA MEJORAR LA EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES VINCULADOS AL OE.3. PROMOVER Y GESTIONAR LA MEJORA CONTINUA DEL SAE

- Definir el proceso de tramitación de los expedientes de contratación para la modernización de las oficinas de empleo para asegurar una mayor agilidad en la ejecución de las acciones de mejora proyectadas.
- Evitar en la medida de lo posible que los cambios de estructura en el SAE afecten al desarrollo habitual de las actividades propias de las unidades que trabajan en temas transversales y que afectan a actividades como acciones de formación y sensibilización para la mejora de las políticas activas de empleo.
- Revisar el criterio mediante el cual se establece el tiempo medio de respuesta de reclamaciones y sugerencias en el SAE para que sea una estimación realista de acuerdo a los procedimientos propios de la administración.
- Avanzar con la implementación, sensibilización y consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad como modelo de organización de la mejora continua de los servicios ofrecidos desde el SAE.
- Culminar la descripción de procesos priorizados y favorecer su implantación en la totalidad de la agencia.
- Incorporar el análisis de la satisfacción de usuarios de manera gradual en todos los servicios que ofrece el SAE.

ACCIONES PARA MEJORAR LA EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES VINCULADOS AL OE.4. PROMOVER LA ACTIVACIÓN LABORAL DE LAS MUJERES Y LA IGUALDAD EFECTIVA DE OPORTUNIDADES DE MUJERES Y HOMBRE PARA ACCEDER AL EMPLEO

- Analizar y ajustar la convocatoria de *Incentivos a la contratación indefinida de mujeres* para adaptarlos mejor a las necesidades de los entes empleadores y asegurar una mayor cobertura y ejecución del programa.
- Seguir impulsando medidas concretas para alcanzar una mayor inserción de mujeres víctimas de violencia de género, asegurando un trato confidencial.

ANEXOS

RELACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, OBJETIVOS OPERATIVOS Y ACTUACIONES 2019

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

RELACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, OBJETIVOS OPERATIVOS Y ACTUACIONES 2019

OE.1. MEJORAR LAS POSIBILIDADES DE ACCESO AL EMPLEO DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LA PROMOCIÓN PROFESIONAL DE LAS OCUPADAS	
OO.1.1. PROMOVER LAS POLÍTICAS ACTIVAS LOCALES DE EMPLEO	ACT. 1.1.1. Iniciativa de cooperación local ACT. 1.1.2. Iniciativa de bono empleo
OO.1.2. FAVORECER EL EMPLEO DE CALIDAD Y LA INSERCIÓN ESTABLE	ACT. 1.2.1. Incentivos concedidos a la contratación indefinida ACT. 1.2.2. Incentivos a la ampliación de jornada de contratos indefinidos
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 ACT. 1.3.2. Apoyo al empleo de personas en situación de exclusión social
OO.1.4. IMPULSAR MEDIDAS PARA LA CONCILIACIÓN LABORAL Y PERSONAL	ACT. 1.4.1. Incentivos a la conciliación laboral
OE.2. FAVORECER LA ADECUACIÓN DE LOS PERFILES DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS Y LAS NECESIDADES DE LAS EMPRESAS	
OO.2.1. INCORPORAR EL PERFILADO COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD	ACT. 2.1.1. Aumentar el grado de conocimiento sobre el mercado laboral en Andalucía ACT.2.1.2. Seguimiento y Evaluación de Servicios/Programas de Empleo
OO.2.2. AVANZAR EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA DEMANDA DE EMPLEO Y/O SERVICIOS Y ATENDER LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS	ACT.2.2.1. Promoción de la movilidad sectorial, funcional y geográfica ACT.2.2.2. Inscripción y clasificación de la demanda
OO.2.3. PROMOVER LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN E INSERCIÓN DIRIGIDOS A LAS PERSONAS DEMANDANTES DE EMPLEO INSCRITAS	ACT.2.3.1. Desarrollo y ejecución del Programa de Orientación Profesional ACT.2.3.2. Desarrollo y ejecución del Programa de Acompañamiento a la Inserción ACT. 2.3.3. Desarrollo y ejecución del Programa de Experiencias Profesionales para el empleo ACT. 2.3.4. Desarrollo y ejecución del Programa de Acciones Experimentales
OO.2.4. MEJORAR LA RELACIÓN CON LAS EMPRESAS Y GESTIONAR LA OFERTA DE EMPLEO EXISTENTE EN EL MERCADO LABORAL	ACT.2.4.1. Cobertura de vacantes a través de la gestión de ofertas en las oficinas de empleo ACT.2.4.2. Atención a las necesidades de RRHH de las empresas a través de gestión de anuncios en el portal de empleo ACT.2.4.3. Atención a las necesidades de información y asesoramiento por parte de las empresas ACT.2.4.4. Gestión administrativa de la contratación ACT. 2.4.5. Colaboración público privada Agencias de Colocación
OE.3. PROMOVER Y GESTIONAR LA MEJORA CONTINUA DEL SAE	
OO.3.1. MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE OFICINAS DE EMPLEO	ACT. 3.1.1. Modernización de la infraestructura y el equipamiento de la red de oficinas de empleo
OO.3.2. FOMENTAR LA COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA	ACT. 3.2.1. Diseño de acciones de sensibilización y formación para la mejora continua ACT. 3.2.2. Dinamización de canales de información y comunicación al servicio de la ciudadanía ACT. 3.2.3. Convocatoria del IV Certamen de premios a las buenas prácticas en la Red Andalucía Orienta
OO.3.3. HOMOGENEIZAR LA GESTIÓN, CREAR Y MEJORAR INSTRUMENTOS PARA LA RECOGIDA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	ACT. 3.3.1. Diseño y descripción del sistema de gestión por procesos
OO.3.4. INCREMENTAR EL USO DE LOS SERVICIOS TELEMÁTICOS PARA EL EMPLEO	ACT.3.4.1. Dinamización de zonas TIC en oficinas de empleo ACT.3.4.2. Comunicación de la Contratación Laboral a través de Gestcontanill.
OE.4. PROMOVER LA ACTIVACIÓN LABORAL DE LAS MUJERES Y LA IGUALDAD EFECTIVA DE OPORTUNIDADES DE MUJERES Y HOMBRES PARA ACCEDER AL EMPLEO	
OO.4.1. INCREMENTAR EN LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO EL GRADO DE PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES	ACT.4.1.1. Incentivos a la contratación indefinida para mujeres, en especial en la industria ACT.4.1.2. Inclusión en convocatorias a la población femenina como prioritaria o preferente
OO.4.2. DESARROLLAR ACTUACIONES PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD E INSERCIÓN DEL NÚMERO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	ACT. 4.2.1. Atención especializada e inclusión en itinerarios Personales de Inserción de mujeres víctimas de violencia de género ACT.4.2.2. Desarrollo de proyectos integrales de inserción destinados a mujeres víctimas de violencia de género

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ACTUACIONES	INDICADORES	RESULTADO
Diseño e implantación del Plan de prevención que permita la integración de la prevención	Nº trabajadores afectados por las actuación	620
	Nº de Centros afectados por las actuación	45
Evaluaciones iniciales de riesgos	Nº trabajadores afectados por las actuación	539
	Nº de Centros afectados por las actuación	55
Revisión o actualización de evaluaciones de riesgos	Nº trabajadores afectados por las actuación	509
	Nº de Centros afectados por las actuación	31
Planificación de adopción de medidas preventivas	Nº trabajadores afectados por las actuación	986
	Nº de Centros afectados por las actuación	84
Seguimiento de adopción de medidas preventivas planificadas	Nº trabajadores afectados por las actuación	646
	Nº de Centros afectados por las actuación	36
Información de los trabajadores	Nº trabajadores afectados por las actuación	711
	Nº de Centros afectados por las actuación	59
Formación de los trabajadores	Nº trabajadores afectados por las actuación	311
	Nº de Centros afectados por las actuación	37
Realización de planes de emergencia	Nº trabajadores afectados por las actuación	1
	Nº de Centros afectados por las actuación	1
Investigación y análisis de Accidentes de trabajo	Nº trabajadores afectados por las actuación	20
	Nº de Centros afectados por las actuación	14
Planificación de actividades relacionadas con la vigilancia de la salud	Nº trabajadores afectados por las actuación	487
	Nº de Centros afectados por las actuación	28
Actuaciones preventivas derivadas de la vigilancia de la salud	Nº trabajadores afectados por las actuación	0
	Nº de Centros afectados por las actuación	0
Actuaciones preventivas derivadas de Enfermedades Profesionales	Nº trabajadores afectados por las actuación	0
	Nº de Centros afectados por las actuación	0
Realización de auditorías y revisiones internas	Nº trabajadores afectados por las actuación	0
	Nº de Centros afectados por las actuación	0
Formación de los componentes de la propia Unidad de Prevención	Nº trabajadores afectados por las actuación	8
	Nº de Centros afectados por las actuación	4
Elaboración de la memoria anual y propuesta de programación actividades	Nº trabajadores afectados por las actuación	1095
	Nº de Centros afectados por las actuación	88