

MPLEO

 **inaem**
INSTITUTO ARAGONES DE EMPLEO

RESPONSABILIDAD SOCIAL. MEMORIA 2023

INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO
CONTIGO HACIA EL EMPLEO

 **inaem**
INSTITUTO ARAGONES DE EMPLEO

 **GOBIERNO
DE ARAGON**

MEDIOAMBIENTAL

06

01

NUESTRA ORGANIZACIÓN

ÍNDICE

ANEXO I.
ACERCA DE ESTE INFORME RSC.

05

SOCIAL

02

NUESTROS CLIENTES

04

NUESTROS PROVEEDORES

03

NUESTRAS PERSONAS

DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

Es un placer presentar la Memoria de Responsabilidad Social del Instituto Aragonés de Empleo, en la que demostramos nuestro firme compromiso con el Marco de Responsabilidad Social desde 2016. Este informe destaca nuestra dedicación a una gestión socialmente responsable y sostenible, que responde a los desafíos globales y que, como institución pública, nos sentimos llamados a promover y liderar.

El año 2023 ha sido un periodo de transformación y logros significativos para el Instituto Aragonés de Empleo (INAEM). Bajo la dirección del nuevo Gobierno de Aragón, que asumió sus funciones en agosto, y con mi incorporación como Directora Gerente del INAEM, hemos tenido la oportunidad de consolidar y ampliar los programas y políticas que son esenciales para el desarrollo del empleo en nuestra región. La labor del INAEM durante este año no solo ha sido vital para la promoción del empleo, sino también para la implementación de políticas que fomentan la inclusión social y la mejora continua de la empleabilidad de las personas en Aragón.

En términos de empleo, 2023 ha sido un año favorable para Aragón. El descenso del paro registrado, que ha disminuido en 5.526 personas, refleja un avance positivo en nuestra lucha contra el desempleo. A finales de diciembre de 2023, el número de personas desempleadas en la región se situaba en 52.782, una cifra significativamente menor a las 58.308 personas desempleadas registradas al cierre de 2022. Este descenso del paro es un indicativo claro de la eficacia de las políticas implementadas, y ha sido acompañado por una reducción en la tasa de paro registrada por la Encuesta de Población Activa (EPA), que ha bajado del 9,41% al 7,85% en el mismo periodo. Este dato, además de situarnos casi cuatro puntos por debajo de la tasa nacional (11,76%), nos coloca en una posición destacada, solo superada por el País Vasco y Cantabria.

Para mantener esta tendencia positiva, el INAEM ha intensificado sus esfuerzos en la promoción de políticas activas de empleo que permitan no solo mejorar el acceso al empleo, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, sino también asegurar la estabilidad y calidad en el empleo existente. En 2023, se destinaron 120 millones de euros a la implementación de estas políticas. Estos recursos permitieron subvencionar a más de 1.700 empresas y trabajadores autónomos, así como impartir casi 3.000 cursos en los que participaron más de 43.000 personas. Además, se desarrollaron 7.722 itinerarios personales de empleo y se intermediaron en 18.453 ofertas de empleo. Estos logros son testimonio del compromiso del INAEM con la mejora continua del mercado laboral en Aragón.

El ámbito de la intermediación laboral ha sido especialmente relevante en 2023. Hemos logrado la culminación exitosa de programas financiados con Fondos Europeos, enmarcados en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, centrados en la atención a colectivos vulnerables como mujeres en entornos rurales y urbanos, víctimas de violencia de género, jóvenes con baja cualificación y personas con discapacidad. La creación de nuevas bases reguladoras de subvenciones para financiar programas de orientación laboral ha permitido renovar y expandir el catálogo de servicios ofrecidos por el INAEM. El lanzamiento de programas de activación (PRO-A) y Programas Integrales (PRO-IN) durante 2023 es un claro ejemplo de cómo el INAEM sigue adaptándose a las necesidades cambiantes de Aragón, proporcionando respuestas eficaces y ajustadas a los desafíos actuales.

La formación para el empleo ha mantenido su relevancia en 2023, con la ejecución de numerosas acciones formativas aprobadas en 2022 y la introducción de dos nuevos programas formativos. Uno de estos programas, financiado por el Mecanismo de Recuperación, Transformación y Resiliencia, ha estado dirigido a la

cualificación y recualificación de trabajadores, mientras que el segundo programa ha sido diseñado específicamente para personas en riesgo de exclusión social y laboral. Además, se ha dado continuidad a la formación orientada a la obtención de certificados de profesionalidad para personas desempleadas y la formación específica del Catálogo del SEPE para personas ocupadas. La formación en alternancia con el empleo también ha sido una parte integral de nuestra estrategia, financiada por fondos tanto del Estado como del nuevo Fondo Social Europeo Plus Aragón 2021-2027, en el marco de la Garantía Juvenil.

En 2023, se ha prestado especial atención a la promoción del empleo, con la aprobación de nuevas bases reguladoras para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables. Estas medidas han incluido la creación de un programa para el fomento del empleo en centros especiales de empleo, la implementación del Programa JOVEM para jóvenes desempleados inscritos en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil, y el Programa Emple-AR dirigido a personas desempleadas con dificultades de acceso al mercado laboral. Asimismo, se han aprobado nuevas bases reguladoras para la promoción del empleo estable y de calidad, con un enfoque en la contratación indefinida de personas desempleadas de larga duración y la conversión de contratos formativos en indefinidos.

Otro aspecto clave de nuestra labor en 2023 ha sido la gestión de fondos europeos, particularmente aquellos procedentes del Mecanismo de Recuperación, Transformación y Resiliencia y del Fondo Social Europeo Plus Aragón 2021-2027. El INAEM ha sido un gestor crucial de estos recursos, completando la ejecución de numerosos subproyectos en 2023, con la excepción de algunos proyectos específicos que se extenderán a lo largo de 2024. Entre estos proyectos destacan la creación de una Red de Centros de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo y la implementación de acciones formativas en sectores estratégicos y zonas en riesgo de despoblación.

Es importante destacar que desde el nuevo Centro de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo (COE Aragón), hemos impulsado proyectos innovadores destinados a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios del Servicio Público de Empleo y de las empresas aragonesas. Estos incluyen recursos en orientación laboral gamificada, diseñados especialmente para la población joven, y los primeros pasos en la digitalización de la gestión de la oferta de empleo, con la contratación de redes sociales reconocidas para mejorar la eficacia en la colocación de empleo.

En el ámbito de la formación especializada, el Centro de Tecnologías Avanzadas ha continuado con su misión de actualizar permanentemente a profesionales en sectores de constante innovación. Durante 2023, se han realizado 57 cursos en el área de tecnologías de la información y comunicación, y 42 en el área audiovisual, consolidándose como un referente nacional en imagen y sonido. Además, se ha completado el proceso de actualización de todas las especialidades del Catálogo Nacional en su familia profesional.

En 2023, también se ha aprobado la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, un hito legislativo en cuyo proceso de elaboración ha participado activamente el INAEM como parte del Sistema Nacional de Empleo. Esta ley representa un desafío para los Servicios Públicos de Empleo, que deberán seguir ofreciendo servicios de calidad a personas y empresas, bajo un marco evaluativo que se materializará en cada Plan Anual de Fomento de Empleo Digno aprobado por el Consejo de Ministros del Gobierno de España.

Finalmente, quiero expresar mi más sincero agradecimiento al equipo de profesionales del INAEM. Su dedicación, esfuerzo y talento han sido fundamentales

para que podamos acercarnos cada día más a las personas y empresas, ofreciendo soluciones efectivas y ajustadas a sus necesidades en materia de empleo. También quiero agradecer a los miembros del Consejo General del INAEM por su confianza y colaboración constante, que han sido claves para la mejora continua del Instituto.

En definitiva, 2023 ha sido un año de grandes avances para el INAEM, marcado por la innovación, la adaptación y el compromiso con el empleo de calidad en Aragón. Con el apoyo de todos los que forman parte de esta institución, estamos preparados para seguir afrontando los retos que se nos presenten, siempre con la vista puesta en mejorar el bienestar de la ciudadanía aragonesa y fortalecer el tejido productivo de nuestra región.

Ana López Ferriz
Directora Gerente del Instituto Aragonés de Empleo





1- NUESTRA ORGANIZACIÓN

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



El Instituto Aragonés de Empleo es el servicio público de empleo del Gobierno de Aragón encargado de la ejecución de la legislación de empleo y de la formación profesional para el empleo. La intermediación en el mercado de trabajo, la aplicación de políticas activas para fomentar el empleo y el autoempleo y la programación de una formación para el empleo adecuada a las necesidades del mercado laboral, son los instrumentos básicos de la política desplegada por el Instituto para contribuir a la consecución del pleno empleo.

Razón Social: INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO (INAEM). GOBIERNO DE ARAGÓN

Dirección: Avda. Alcalde Ramón Sainz de Varanda 15. 50009-Zaragoza

Dirección web: www.aragon.es/inaem

Correo electrónico: inaem@aragon.es

Adhesión al programa RSA: 20 de junio de 2016

Planificación y gestión de las políticas de empleo en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Administración Pública. El INAEM es un organismo autónomo con personalidad jurídica propia adscrito al Departamento con competencia en materia de empleo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.



I. NUESTRA PRESENCIA EN ARAGÓN.

- 21 Oficinas de empleo repartidas por el territorio aragonés y los Espacios Empresas en Zaragoza, Huesca y Teruel.

- Puntos de auto información tutorizados: Oficinas de atención al ciudadano instalados fuera de las oficinas de empleo a través de convenios firmados entre el INAEM y las entidades locales con el fin de acercar los servicios del INAEM a lugares de la Comunidad Autónoma de Aragón en los que no existe oficina de empleo, aprovechando el uso de las nuevas tecnologías.

Están atendidos por un Agente de Empleo y Desarrollo Local o por un técnico de la propia Entidad Local.

II. NUESTROS SERVICIOS.

- **Intermediación:**
 - Mejorar competencias de inserción.
 - Servicios a empresas.
- **Promoción de empleo:**
 - Fomentar la contratación.
 - Promocionar emprendedores, autónomos, cooperativas y sociedades laborales.
 - Proteger el empleo de las personas con discapacidad.
- **Formación para el empleo:**
 - Mejorar la cualificación de las personas trabajadoras (ocupadas y desempleadas).

III. NUESTROS CLIENTES.

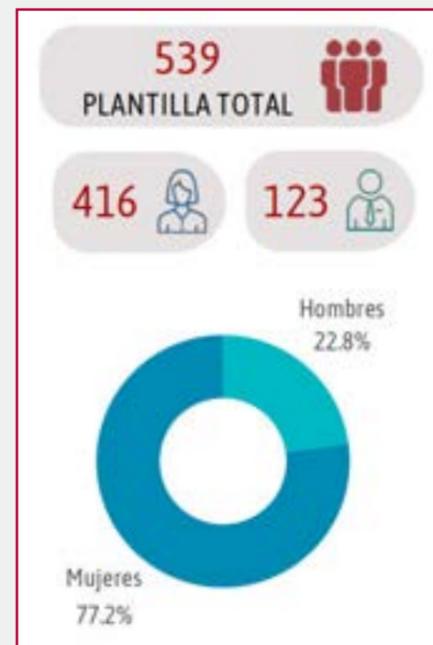
Empresas, Trabajadores (demandantes de empleo y empleados), Agentes sociales y económicos, Agentes colaboradores, Gobierno de Aragón y Sociedad.

IV. NUESTRAS CIFRAS.



V. NUESTRAS PERSONAS.

FORMA DE PROVISIÓN	EFFECTIVOS
Funcionarios de carrera (FC)	104
Funcionarios comisión de servicios (CS)	78
Funcionarios en Prom interna temporal (PIT)	26
Funcionarios en prácticas (FP)	24
Funcionarios Interinos (FI)	183
Interinos programa temporales (PT)	92
Laborales fijos (LF)	25
Laborales temporales (LT)	7
TOTAL	539



VI. ÉTICA E INTEGRIDAD.

La visión, misión y valores de INAEM son los ejes principales de su cultura e influyen en su estrategia y su modelo de gestión. Asimismo, determinan su filosofía de trabajo y su forma de relacionarse, tanto internamente con sus empleados, como externamente con todos los grupos de interés (agentes económicos y sociales, empresas, demandantes de empleo, agentes colaboradores, empleados y sociedad en general).

NUESTRA MISIÓN

Contribuir al funcionamiento eficiente del mercado de trabajo de Aragón, impulsando y desarrollando políticas de empleo orientadas a las necesidades de los trabajadores, empleados y desempleados, y de las empresas.

NUESTRA VISIÓN

Una organización comprometida en la prestación de soluciones eficaces para las necesidades del mercado de trabajo, al servicio de la sociedad aragonesa y que, desde la escucha activa y la mejora continua, con anticipación y flexibilidad, sea referente en el sector.

NUESTROS VALORES

- Profesionalidad, responsabilidad y eficacia.
- Coordinación y cooperación.
- Mejora continua e innovación para adaptarse a la realidad social.
- Transparencia, igualdad de oportunidades y no discriminación.

CÓDIGO DE CONDUCTA



La conducta ética de los líderes y empleados del INAEM está de acuerdo con el estricto cumplimiento de la normativa y es responsable en la comunicación y transparencia de su actividad como se recoge en su **Manual de Responsabilidad y Liderazgo**, que recoge el **Código de Conducta**, que determina sus pautas de comportamiento y buen gobierno.

El Código resulta aplicable a todas las personas que trabajamos en el INAEM. Se difunde entre los proveedores y entidades colaboradoras que prestan servicio a la organización.

Es responsabilidad de los trabajadores del INAEM la lectura, conocimiento y cumplimiento de lo establecido en él. Se facilita a todo el personal y se entregará una copia con ocasión de su acogida en el Instituto. Permanece publicado en la página web del INAEM.

Como se refleja en el Manual de Responsabilidad y Liderazgo del INAEM, son los líderes de la organización los responsables de:

- Fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código de Conducta, entre los empleados y supervisar su plan de difusión y comunicación interna y externa.
- Velar por su aplicación.
- Impulsar las herramientas necesarias para su desarrollo.

PLAN DE MEDIDAS ANTIFRAUDE PARA LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS PRTR.

El INAEM ha implementado un Plan de Medidas Antifraude para la ejecución de las medidas del PRTR, que refuerza el compromiso del INAEM con la integridad y la transparencia en la gestión:

1. Compromiso con la lucha contra el fraude: El INAEM se compromete a actuar conforme a las normas legales y éticas, guiándose por los principios de integridad, objetividad, transparencia y honestidad en el desarrollo de sus funciones.
2. Evaluación del riesgo de fraude: Para ello, se emplean dos herramientas principales:
 - Test de Conflicto de Interés, Prevención del Fraude y la Corrupción.
 - Matriz de riesgos ex ante de la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo, que ha arrojado un nivel de riesgo bajo.

PLAN DE MEDIDAS ANTIFRAUDE PARA LA GESTIÓN DE LOS FONDOS NEXT GENERATION UE

Instituto Aragonés de Empleo (INAEM)

3. Estructuración y definición de las medidas antifraude. El plan contiene cuatro áreas clave:

PREVENCIÓN:

Fomento de una Cultura Ética: El personal del INAEM debe adherirse a un Código de Conducta y declarar la ausencia de conflictos de interés.

Las personas beneficiarias de ayudas públicas, contratistas y subcontratistas deben firmar compromisos antifraude en todas las convocatorias de subvenciones y contratos.

Formación y concienciación de todo el personal: Se ha implementado un curso de 30 horas para quienes gestionan programas en el marco del PRTR.

Se han establecido tres niveles de control.

DETECCIÓN:

Verificación de la documentación mediante el uso de bases de datos.

Identificación de posibles señales de alerta o “banderas rojas”.

Se ha habilitado un canal propio para denuncias: denunciasfraude.inaem@aragon.es.

CORRECCIÓN:

Procedimiento para comunicar y aplicar medidas correctivas cuando se detecte o se sospeche fundadamente la existencia de fraude.

PERSECUCIÓN:

Procedimiento para informar a las autoridades competentes en caso de ser necesario.

VII. SISTEMA DE GESTIÓN.

El INAEM aplica un **sistema de gestión** que se despliega mediante los siguientes modelos:

- **Modelo EFQM:** evaluación de toda la gestión de la organización y acciones de mejora continua.
- **Cartas de servicios:** compromisos con nuestros clientes.
- **Modelo ISO/9001:** gestión por procesos para el aseguramiento de la calidad.



VIII. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN.

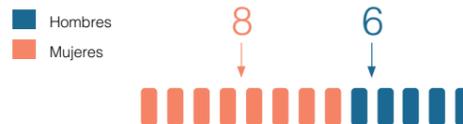
ÓRGANOS DE GOBIERNO.

► **Creación y Composición.**

Se establecen en la ley de creación del Instituto Aragonés de Empleo, Ley 9/1999 de 9 de abril.

• **Órganos de participación, control y colaboración en la gestión:**

- Consejo General: tripartito y paritario. Funciona en Pleno presidido por el Consejero/a competente en materia de empleo. Se reúne en sesiones ordinarias y extraordinarias y está compuesto por 4 representantes del Gobierno de Aragón, 4 de las organizaciones empresariales, 4 de las organizaciones sindicales y 1 Secretario.



• **Órganos de dirección y gestión:**

- Director/a Gerente.
- Direcciones Provinciales en Huesca, Teruel y Zaragoza.



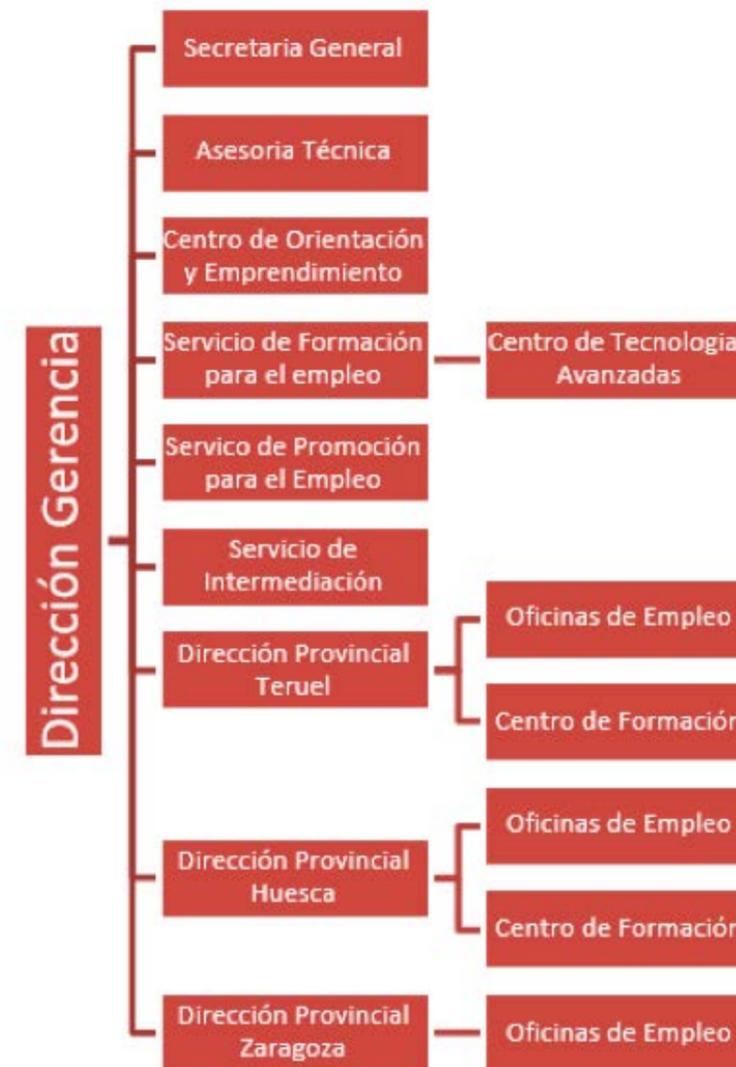
Nº de miembros del equipo directivo



Mandos intermedios



ORGANIGRAMA.



RETRIBUCIÓN

Los miembros de los órganos de dirección tienen las retribuciones establecidas anualmente en la Ley de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Se puede consultar toda la información en el portal de Transparencia de Aragón.

<http://transparencia.aragon.es/>

IX. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.

El sistema de gestión del INAEM evalúa para mejorar, identificar cambios y acciones necesarias para avanzar.

► **Evaluación de la excelencia en la gestión del Organismo.**

2018: EVADES II. La Red Europea de los Servicios Nacionales de Empleo Público en su evaluación ve mejora, respecto a 2016, en el 38% de los 29 factores analizados que inciden en el desempeño del INAEM y puntúa 4/6 los factores relativos a la identificación e implantación de una **Agenda del Cambio**.

2019: El INAEM obtiene el Sello Oro Aragón Empresa otorgado por su alto nivel de compromiso con la Excelencia y por haber superado los 500 puntos en el modelo europeo EFQM. El Sello viene a reconocer el compromiso constante del INAEM por difundir e impulsar con su ejemplo y buenas prácticas los principios de la excelencia.

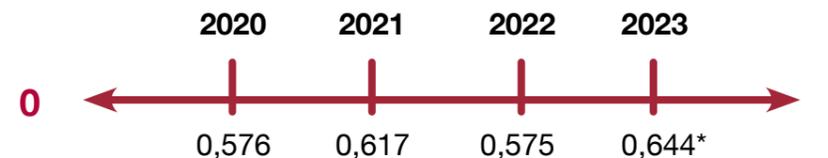
2022: Se realiza el tercer ciclo del Programa Bench-Learning evaluó los Servicios de Empleo, introduciendo un nuevo factor: la Gestión de la crisis, que mide la Resiliencia Organizacional y la respuesta ante emergencias. Además, se evaluaron factores tradicionales como Gestión estratégica, Diseño de Procesos, y Relación con empleadores. El informe para el Servicio Público de Empleo de Aragón (INAEM) resaltó una mejora general en su desempeño respecto al ciclo anterior de 2018.

2023: En la auditoría realizada a nuestra organización, se ha verificado la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría establecidos. Se ha comprobado que el sistema garantiza el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, sin que esto implique una auditoría de cumplimiento legal. Asimismo, se ha evaluado la eficacia del sistema de gestión para asegurar el logro de los objetivos establecidos, identificándose, cuando ha sido pertinente, áreas con potencial de mejora. La auditoría ha concluido de manera satisfactoria, confirmando la adecuación de nuestro sistema.

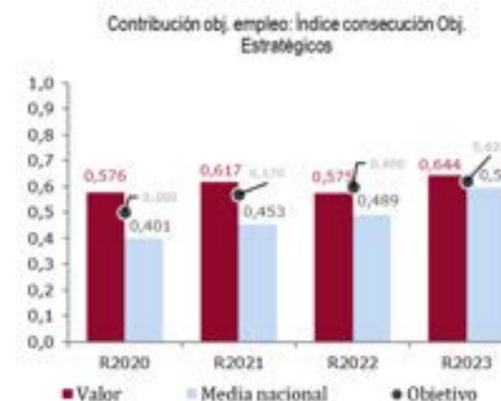


► **Evaluación de resultados de las Políticas Activas de Empleo en Aragón.**

Índice de consecución total de objetivos del Plan Anual de Políticas de Empleo.



Valores entre 0 y 1. * Siendo en 2022 el promedio de Índice de consecución de objetivos de las CC.AA.(media geométrica): 0.597



► **Auditoría de seguridad nueva Web INAEM.**

El objetivo principal es identificar posibles vulnerabilidades y proponer medidas correctivas frente a las desviaciones detectadas en relación con la política de seguridad del Gobierno de Aragón, con el fin de prevenir potenciales incidentes de seguridad.

► **Auditoría de centros de INAEM.**

Se lleva a cabo un análisis de aspectos como la adecuación de las instalaciones, los recursos técnicos y las plantillas de personal de los centros auditados. Además, se realiza una comparativa entre centros con características similares, considerando la evolución y temporalidad de las plantillas, así como las cargas de trabajo, entre otros factores.

Otros sistemas de evaluación:

Encuestas de Satisfacción a Grupos de Interés.

Estudio de Percepción Social.

Grado de ejecución de compromisos de las Cartas de Servicios.

Estudio de Impacto de las Políticas Activas del INAEM

CERTIFICACIONES.



En el proceso de diseño del Plan Estratégico del INAEM 21-23 se mejora la fase de elaboración del DAFO y mapa de riesgos.

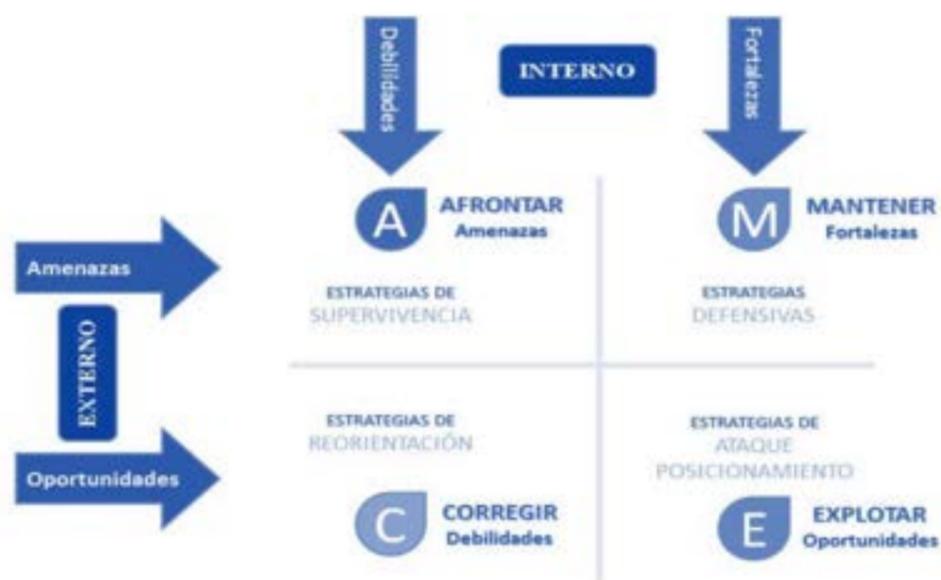
Mediante un Taller de trabajo se construye la matriz DAFO/CAME en cuatro bloques de reflexión:

- Productos y servicios
- Organización y modelo de gestión
- Alianzas
- Comunicación y reputación social



XI. PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

ANÁLISIS DAFO



RESUMEN DAFO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

DEBILIDADES

- Falta de integración de productos y servicios (compartimentación).
- Procesos internos con alto nivel de burocracia.
- Lenta adaptación al cambio del mercado laboral.
- Falta de innovación en productos y servicios.
- Retrasos en la disponibilidad de presupuesto que encorsetan las acciones o medidas a prestar.
- Medición más precisa del impacto integral de los programas desarrollados.

FORTALEZAS

- Presencia en todo el territorio, lo que facilita el despliegue de programas y servicios.
- Experiencia de los gestores/as y entidades colaboradoras.
- Programas y servicios exitosos consolidados en el tiempo.
- Voluntad de mejora en la integración de servicios.
- Buen posicionamiento respecto a otros servicios públicos de empleo.
- Garantía de las actuaciones en la administración pública.

AMENAZAS

- Estructura poco flexible para adaptación de servicios a la coyuntura actual.
- Procesos de toma de decisión complejos.
- Reducción/ajuste de presupuestos.
- Mercado de trabajo en continua y rápida transformación.
- Baja capacidad de reacción a cambios en el entorno.
- Programación de formación condicionada a las necesidades de cada momento.
- Empresas con prestación de servicios similares no sujetas a procesos tan encorsetados y por tanto más ágiles.

OPORTUNIDADES

- Etapa disruptiva que motiva y facilita el cambio (creación/adaptación de nuevos productos y servicios).
- Avances tecnológicos (administración electrónica, redes sociales, etc.)
- Posibilidad de nuevos sistemas de organización y gestión que repercutan en la mejora de servicios.
- Colaboración público-privada que refuerce la prestación de servicios.
- Capacidad de innovación con respaldo presupuestario (nuevos productos y servicios más innovadores).

CAME: PRODUCTOS Y SERVICIOS

CORREGIR LAS DEBILIDADES

- Reflexionar sobre planificación previa a presupuesto / evaluación.
- Analizar necesidades para Plan de Formación.
- Flexibilizar acciones formativas.
- Mayor orientación al resultado del producto / servicio, no a la tramitación.
- Desarrollar una cartera de servicios diferencial por tipología de cliente.

MANTENER LAS FORTALEZAS

- Fortalecer experiencias integración servicios y replicarlas.
- Reforzar enfoque a empresas.
- Identificar programas / colectivos prioritarios de trabajo.
- Impulsar grupos de trabajo orientado a nuevos productos.

AFRONTAR LAS AMENAZAS

- Plan de contingencia: jerarquizar prioridades.
- Desarrollar un mapa de riesgos.
- Impulsar benchmarking (innovación y comparación con actividades otros Servicios de empleo).
- Identificar colaboradores clave en riesgo (sectores, mantenimiento).

EXPLORAR LAS OPORTUNIDADES

- Aprovechar época de incertidumbre para generar cambios.
- Realizar una decidida apuesta tecnológica.
- Identificar empresas clave que favorezcan la colaboración público-privada.
- Impulsar modelos de planificación y gestión de los programas que permitan a los beneficiarios acceder de manera continua.

RESUMEN DAFO: ORGANIZACIÓN Y MODELO DE GESTIÓN

DEBILIDADES

- Resistencia y lentitud de adaptación al cambio
- Rigidez de la estructura.
- Evaluación de resultados no integrada.
- Carencias en el grado de conocimiento digital.
- Preocupación de los equipos ante el actual escenario de crisis económica y social.
- Pérdida de conocimiento (Know-How) por la excesiva movilidad o eventualidad de las plantillas.

FORTALEZAS

- Experiencia en un modelo consolidado.
- Cobertura territorial.
- Organismo autónomo con presupuesto propio.
- Cultura de planificación y calidad (modelo EFQM).
- Experiencia y profesionalidad de la plantilla.
- Voluntad de cambio (algunas experiencias sobre cambio modelo).
- Reconocimiento externo del modelo de gestión.

AMENAZAS

- Riesgo de estancamiento derivado de la nueva situación económica que puede impedir avances y mejoras organizativas.
- Paso lento en innovación tecnológica y mantenimiento de procesos excesivamente burocratizados y pendientes de adaptar a la administración electrónica.
- Cambios a nivel estatal que pueden suponer pérdida de competencias.

OPORTUNIDADES

- Inaem digital: aplicación e integración de las nuevas tecnologías.
- Contar con instrumentos-servicios y programas que permiten un acercamiento y colaboración con las empresas para atender sus necesidades y expectativas.
- Nuevo plan estratégico.
- Procesos de mejora continua (EFQM).
- Benchmarking de otros servicios públicos de empleo. Aprender de las buenas prácticas.

CAME: ORGANIZACIÓN Y MODELO DE GESTIÓN

CORREGIR LAS DEBILIDADES

- Impulsar cambio en procesos: grupo de trabajo de revisión y actualización de procesos.
- Desarrollar acciones piloto de integración de servicios.
- Realizar una integración efectiva de un sistema de evaluación.
- Impulsar un plan digital de formación.
- Favorecer la implicación del personal con acciones de motivación y participación.

MANTENER LAS FORTALEZAS

- Mantener la territorialidad como elemento diferencial.
- Impulsar el reconocimiento de equipos y personas clave en el desarrollo de acciones (grupos de mejora).
- Realizar una evaluación de programas novedosos (establecimiento de medidas correctoras).
- Desarrollar y difundir experiencias exitosas que contribuyan a una mejora de la organización.

AFRONTAR LAS AMENAZAS

- Innovar en procesos que fomenten la toma de decisiones.
- Promocionar buenas prácticas detectadas y favorecer su implantación.
- Desplegar un plan de transformación digital.
- Transformar la pérdida de competencias en una identificación de nichos donde Inaem puede ser líder (fondos propios).

EXPLORAR LAS OPORTUNIDADES

- Implementar un plan de transformación digital a través de un plan de fases.
- Consolidar el modelo de relación y gestión con las empresas realizando una evaluación de elementos a mejorar.
- Difundir el Plan Estratégico y los logros del anterior Plan integrando al personal.
- Integrar experiencias obtenidas en el benchmarking en la organización.

RESUMEN DAFO: ALIANZAS

DEBILIDADES

- Ausencia de un concepto claramente definido de “alianza”.
- Alianzas poco evaluadas en cuanto a necesidad y resultados.
- Falta de indicadores adecuados y mecanismos de medición y evaluación de las alianzas.

FORTALEZAS

- Amplitud y diversidad de aliados y colaboradores.
- Entidades colaboradoras de calidad.
- Larga experiencia en relaciones con aliados que les permiten llegar a colectivos a los que de otra forma no se llegaría.

AMENAZAS

- Dificultad para establecer alianzas y/o colaboraciones para el desarrollo de soluciones conjuntas.
- Crisis que afecta a algunos aliados dependientes del Inaem.
- Emergencia de nuevas fórmulas de intermediación y formación en el mercado, con buena aceptación.

OPORTUNIDADES

- Rediseñar un proceso de detección y desarrollo de alianzas.
- Planificar las alianzas en función de las necesidades y los resultados.
- Posibilidad de mayor colaboración con aliados institucionales.
- Trabajar coordinados con la sociedad civil y sus organizaciones.
- Voluntad por parte de muchos organismos en colaborar y sumar con el Inaem.
- Alianzas internacionales a través de proyectos de la UE.

CAME: ALIANZAS

CORREGIR LAS DEBILIDADES

- Definir criterios que permitan alianzas estratégicas.
- Definir mecanismos precisos de medición de la eficacia de las alianzas.
- Desarrollar un plan de trabajo conjunto de las alianzas “tradicionales”.
- Identificar agentes de interés para realizar alianzas.

MANTENER LAS FORTALEZAS

- Reforzar los lazos de aliados estratégicos.
- Establecer la diferenciación entre “aliado” y “colaborador” y desarrollar protocolos diferenciados.
- Revisar y adaptar el modelo de colaboración con cada entidad (aliados y colaboradores).
- Capacidad de generar alianzas con terceros.

AFRONTAR LAS AMENAZAS

- Identificar elementos con capacidad de acción que es posible mejorar en las alianzas “tradicionales”.
- Impulsar las sinergias con los aliados generando una retroalimentación en las mejoras.
- Reflexionar sobre los puntos en los que Inaem puede ser líder y profundizar en mecanismos de trabajo colaborativos.

EXPLORAR LAS OPORTUNIDADES

- Desarrollar grupos de mejora que exploren las oportunidades de nuevas colaboraciones.
- Implementar un plan de trabajo de aliados estratégicos.
- Participar en programas que amplíen la diversidad de aliados y colaboradores.

RESUMEN DAFO: COMUNICACIÓN Y REPUTACIÓN SOCIAL

DEBILIDADES

- Ausencia de imagen de marca más definida, cercana y accesible a la sociedad.
- No se perciben los servicios completos de una forma clara.
- Falta de integración de los sistemas de información.

FORTALEZAS

- Buena imagen externa (alto grado de valoración).
- Evaluación periódica de la percepción social.
- Plan de comunicación interno y externo.
- Presencia activa en las redes sociales.
- Amplitud de sistemas de información y aplicativos específicos.
- Implantación en todo el territorio.
- Interés permanente y convicción del personal para mejorar la comunicación interna.

AMENAZAS

- Confusión SEPE-INAEM.
- Competencia de otros organismos privados más ágiles en comunicación y con llegada a nichos más específicos.
- Deterioro de imagen derivado de la crisis y malestar social que repercute en los servicios de empleo.

OPORTUNIDADES

- Oportunidad que ofrecen las redes sociales y otras tecnologías en mejora de comunicación interna y externa.
- Apoyo del Gobierno de Aragón para mejorar el posicionamiento del INAEM.
- Plan Estratégico como elemento para hacer una buena difusión interna.
- Gestión proactiva en el tema de responsabilidad social.

CAME: COMUNICACIÓN Y REPUTACIÓN SOCIAL

CORREGIR LAS DEBILIDADES

- Desarrollar el establecimiento de la comunicación de la cartera de servicios estandarizada por tipología de clientes.
- Revisar las herramientas de comunicación interna que no funciona.
- Realizar actividades de involucración del personal de la organización.
- Focalizar los nichos de trabajo donde Inaem es líder o puede serlo.

MANTENER LAS FORTALEZAS

- Continuar con el desarrollo de acciones de imagen externa previa valoración de resultados.
- Difundir el Plan de comunicación.
- Desarrollar acciones de difusión en el territorio.
- Presencia cada vez más activa en las redes sociales.

AFRONTAR LAS AMENAZAS

- Difundir elementos diferenciadores de Inaem que permitan una identificación clara de su competencia y valores.
- Difundir la cartera de servicios a potenciales clientes.
- Realizar la puesta en marcha de elementos de comunicación que apoyen la diferenciación Inaem-Sepe.

EXPLORAR LAS OPORTUNIDADES

- Elaborar un plan específico de impulso de las redes sociales.
- Planificar mecanismos de comunicación diferenciales por colectivos.
- Impulsar un grupo de mejora focalizado en la difusión, en la organización y en la Administración.

La mejora en la elaboración de una matriz de riesgos tanto internos como externos se realiza considerando tanto las consecuencias de estos riesgos (impacto) como la frecuencia con la que se producen (probabilidad) y poder acometer acciones que puedan minimizar dichos riesgos que se incorporan como medidas preventivas..

Se contemplan distintos tipos de riesgos:

- Coordinación y Colaboración.
- Seguimiento y Gestión.
- Comunicación y Difusión.

TIPO	ID	RIESGO	PROBABILIDAD OCURRENCIA (1-4)	IMPACTO (1-5)	NIVEL DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN	C-001	Dinámicas de trabajo individuales y poco desarrolladas en trabajo entre servicios.	4	3	Alto	1. Abordar un proceso de cambio en el modelo organizativo que implique interrelación entre servicios. 2. Desarrollo de grupos de mejora que promuevan acciones piloto de integración de servicios.
	C-002	Procesos con alta burocracia que dificultan la agilidad en el trabajo.	4	3	Alto	1. Simplificación de procesos administrativos. 2. Evaluación de procesos para eliminar cuellos de botella.
	C-003	Pérdida de conocimiento por excesiva movilidad o eventualidad de plantillas.	3	3	Alto	1. Identificación de personas clave en la organización para su participación en grupos de mejora. 2. Reconocimiento profesional de personas con capacidades valiosas en la organización.
	C-004	Participación no homogénea del conjunto de la organización en el desarrollo del Plan.	3	2	Moderado	1. Desarrollo de procedimientos específicos de trabajo en el seguimiento del Plan. 2. Incorporación de medidas específicas en los Planes Operativos que fomenten el seguimiento del plan. 3. Desarrollo de reuniones específicas de avance del Plan para el conjunto de la organización.
	C-005	Estancamiento en la implantación del Plan derivado de la situación actual que impida avances significativos.	4	4	Alto	1. Implementación efectiva de las líneas del Plan Estratégico. 2. Evaluación periódica del alcance de logros de las acciones propuestas. 3. Implantación efectiva de medidas correctoras de dichos procesos.
	C-006	Pérdida de apoyo de colaboradores por efecto de la coyuntura.	2	3	Moderado	1. Identificación de colaboradores estratégicos sobre los que desarrollar medidas concretas que refuercen los vínculos. 2. Desarrollo de programas específicos para los colaboradores identificados.
	C-007	No establecer protocolos de trabajo que amplíen o mejoren las actuaciones de la red de colaboradores actual.	3	2	Moderado	1. Establecer acciones específicas en los Planes Operativos que aseguren su desarrollo. 2. Evaluar los resultados obtenidos y establecer acciones correctoras. 3. Seguimiento periódico del equipo directivo.
	C-008	No implementar vías de colaboración con nuevos aliados institucionales.	3	2	Moderado	1. Establecer acciones específicas en los Planes Operativos que aseguren su desarrollo. 2. Evaluar los resultados obtenidos y establecer acciones correctoras. 3. Seguimiento periódico del equipo directivo.
	C-009	Puesta en marcha de grupos de mejora que no puedan implementar los resultados obtenidos.	2	2	Bajo	1. Desarrollo de una hoja de ruta específica de cada grupo de mejora creado. 2. Seguimiento y evaluación de los logros conseguidos. 3. Difusión de resultados en la organización que facilite el conocimiento de las medidas a aplicar.

TIPO	ID	RIESGO	PROBABILIDAD OCURRENCIA (1-4)	IMPACTO (1-5)	NIVEL DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
SEGUIMIENTO Y GESTIÓN	G-001	Dificultad en el desarrollo de un cambio en el modelo organizativo.	4	4	Alto	1. Establecimiento de una hoja de ruta clara y medible periódicamente. 2. Establecimiento de acciones piloto que permitan valorar los resultados obtenidos dentro de la organización.
	G-002	Estructura asentada con poca inercia a introducir cambios.	4	2	Moderado	1. Plan Operativo con acciones motivadoras para el personal del Inaem. 2. Grupos de mejora que favorezcan el reconocimiento en los logros alcanzados.
	G-003	Monitorización desigual de las herramientas de seguimiento.	3	2	Moderado	1. Simplificación del sistema de seguimiento que facilite su utilización. 2. Herramientas digitales para su seguimiento. 3. Establecimiento claro de definición de responsabilidades.
	G-004	Reducción presupuestaria para aplicar programas novedosos.	4	4	Alto	1. Evaluación que permita focalización de programas. 2. Utilización de fondos propios que no condicionen el desarrollo temporal. 3. Ampliación de número de acuerdos con entidades colaboradoras que apoyen los programas iniciados.
	G-005	Dificultad de implementar herramientas digitales en el sistema de seguimiento.	1	2	Bajo	1. Identificación de herramientas informáticas aplicables al sistema de seguimiento. 2. Inclusión de la implementación en los Planes Operativos.

TIPO	ID	RIESGO	PROBABILIDAD OCURRENCIA (1-4)	IMPACTO (1-5)	NIVEL DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	D-001	Falta de conocimiento interno sobre los cambios implementados a consecuencia del Plan Estratégico.	3	3	Alto	1. Valoración de los cuellos de botella de las herramientas de comunicación actuales. 2. Difusión de un Plan de Comunicación interno conocido por el personal. 3. Implementación de nuevos elementos que favorezcan la utilización de los canales internos. 4. Implementación de acciones para favorecer la difusión de los cambios.
	D-002	Desafección del sector empresarial por no dar respuesta en tiempo y forma.	2	3	Moderado	1. Desarrollo de una cartera de servicios por tipología de empresas. 2. Incrementar los contactos con las empresas para conocer sus necesidades. 3. Evaluación de resultados.
	D-003	No llegar al público objetivo por no seleccionar el correcto canal de comunicación.	4	4	Alto	1. Estudio que analice los públicos prioritarios y los canales empleados. 2. Establecer mecanismos de trabajo que generen contenido frecuente en esos canales. 3. Evaluar los resultados para implementar nuevas herramientas en caso de no resultados efectivos.
	D-004	No aprovechar la implantación territorial para la llegada al público objetivo.	2	4	Moderado	1. Implicación de las oficinas territoriales en los grupos de mejora. 2. Contacto directo con las de las oficinas territoriales para evaluar las necesidades en su ámbito de trabajo.
	D-005	No aprovechar las herramientas digitales para lograr una mayor captación de público.	3	2	Moderado	1. Realizar una segmentación de público objetivo en función de su acceso a las nuevas tecnologías. 2. Implementar herramientas específicas en aquellos con un mayor acceso. 3. Selección de programas más adaptados a la utilización de herramientas digitales.
	D-006	Desarrollo de acciones que no se focalicen en los nichos de trabajo donde Inaem es líder.	2	2	Bajo	1. Análisis de la tipología de programas donde la organización aporta mayor valor añadido. 2. Establecimiento de acuerdos con aliados y colaboradores para ampliar su "cuota de mercado" en ese ámbito.

XII. PRINCIPALES MAGNITUDES. RESULTADOS Y EVOLUCIÓN.

INDICADOR	2020	2021	2022	2023
Nº de Empleados Públicos	498	503	499	539
<i>Nº de empleados fijos</i>	<i>239</i>	<i>231</i>	<i>231</i>	<i>257</i>
<i>Nº de empleados temporales</i>	<i>259</i>	<i>272</i>	<i>261</i>	<i>282</i>
Presupuesto INAEM Total €	125.871.885	168.816.768	188.211.783	182.191.773
Presupuesto de Políticas Activas de Empleo. Total €	94.600.048	136.586.451	153.244.699	103.644.955
<i>Fondos Estatales de Conferencia Sectorial de Empleo</i>	<i>63.184.530</i>	<i>69.593.997</i>	<i>108.032.818</i>	<i>86.354.546</i>
<i>Fondos de Gobierno de Aragón</i>	<i>17.962.900</i>	<i>38.578.657</i>	<i>32.709.586</i>	<i>40.431.842</i>
<i>Fondos europeos</i>	<i>13.452.616</i>	<i>19.566.643</i>	<i>5.015.527</i>	<i>3.849.956</i>
<i>Fondos Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR)</i>			<i>38.366.025</i>	<i>26.255.168</i>
Presupuesto de Personal y Gasto Corriente (en miles de €)	20.223	33.069	33.069	37.172
Grado de ejecución presupuestaria	77,79%	79,26%	78,25%	72,39%
Nº de Colocaciones con gestión del INAEM¹	131.793	168.013	161.403	160.249
<i>% Colocación con gestión sobre total colocaciones</i>	<i>50,13%</i>	<i>57,16%</i>	<i>63,89%</i>	<i>64,7%</i>
Nº de Itinerarios personalizados de empleo realizados²	12.564	15.444	9.393	7.722
Nº de Alumnos en planes de formación para el empleo	37.741	30.602	45.949	43.527
Grado de Inserción laboral de alumnos tras 6 meses desde la formación	33,9%	34,9%	37,02%	39,1%
Nº Empresas subvencionadas³	749	239	740	957
Nº de puestos de trabajo generados mediante la aplicación de medidas de fomento del empleo⁴	4.864	5.117	5.327	5.111
Nº de trabajadores subvencionados en Centros Especiales de Empleo (empleo protegido)	2.855	3.094	3.305	3.249

¹ Son aquellas colocaciones de demandantes de empleo que han recibido, con carácter previo a su colocación, algún servicio del INAEM relacionado con la mejora de su ocupabilidad.

² Diseño de un proceso individual de acompañamiento a la persona desempleada de acuerdo con su perfil, necesidades y expectativas, para mejorar su empleabilidad y favorecer su colocación.

³ Empresas subvencionadas (fomento de la contratación y empresas MILE)+Cooperativas y sociedades laborales+Centros Especiales de Empleo+Empresas de Inserción.

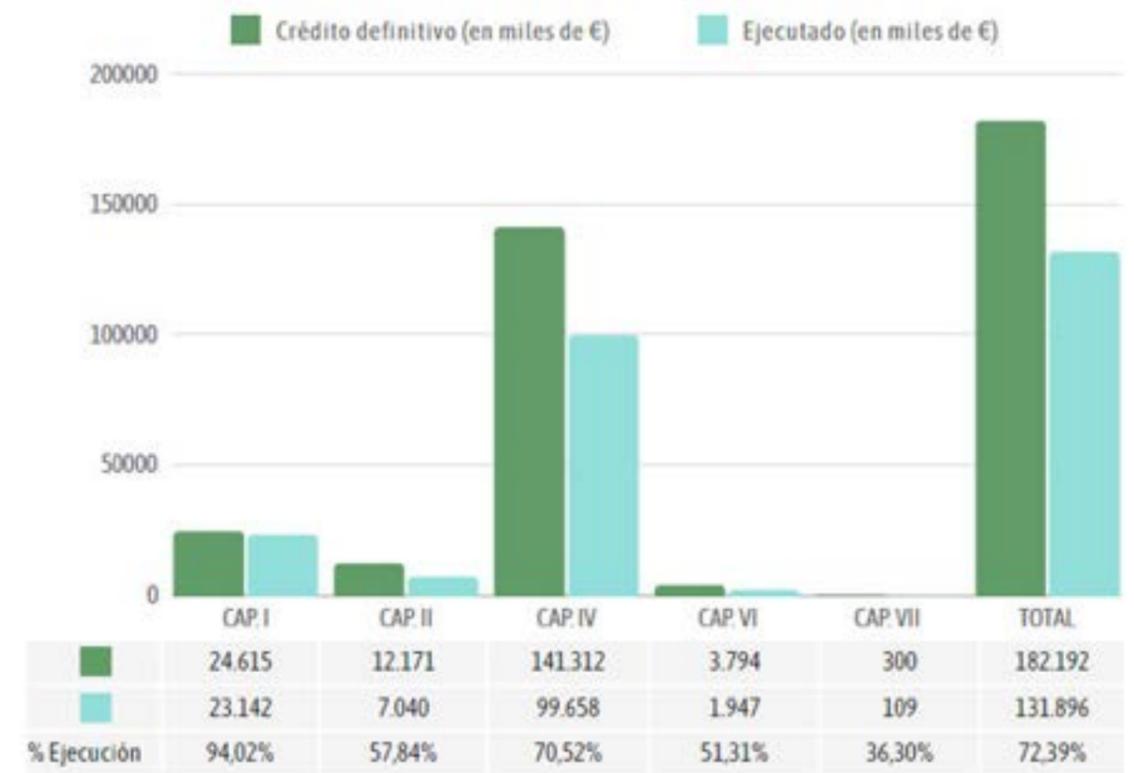
⁴ Sumatorio de beneficiarios de todos los programas de fomento del empleo (Autónomos+MILE+Contratación+Contratación discapacitados+trabajadores ARINSER+Plantilla CCEE+Unidades de Apoyo+ ADL´s+ Pago Único+Socios Coop. Y SSSL)

XIII. NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS RETOS ECONÓMICOS Y SOCIALES.

Presupuesto de ingresos y gastos INAEM 2023

INGRESOS (en miles €)		GASTOS (en miles €)	
Tasas y otros ingresos	1.052	Gastos de personal	24.615
Transferencias corrientes	152.838	Gastos corrientes	12.171
Ingresos patrimoniales	0	Transferencias corrientes	141.312
Transferencias de capital	3.289	Inversiones	3.794
		Transferencias de capital	300
TOTAL	157.179	TOTAL	182.192

Ejecución presupuestaria por capítulos. Presupuesto INAEM 2023.



157.178.630 €
PRESUPUESTO INICIAL

182.191.773 €
PTO. DEFINITIVO DISPONIBLE

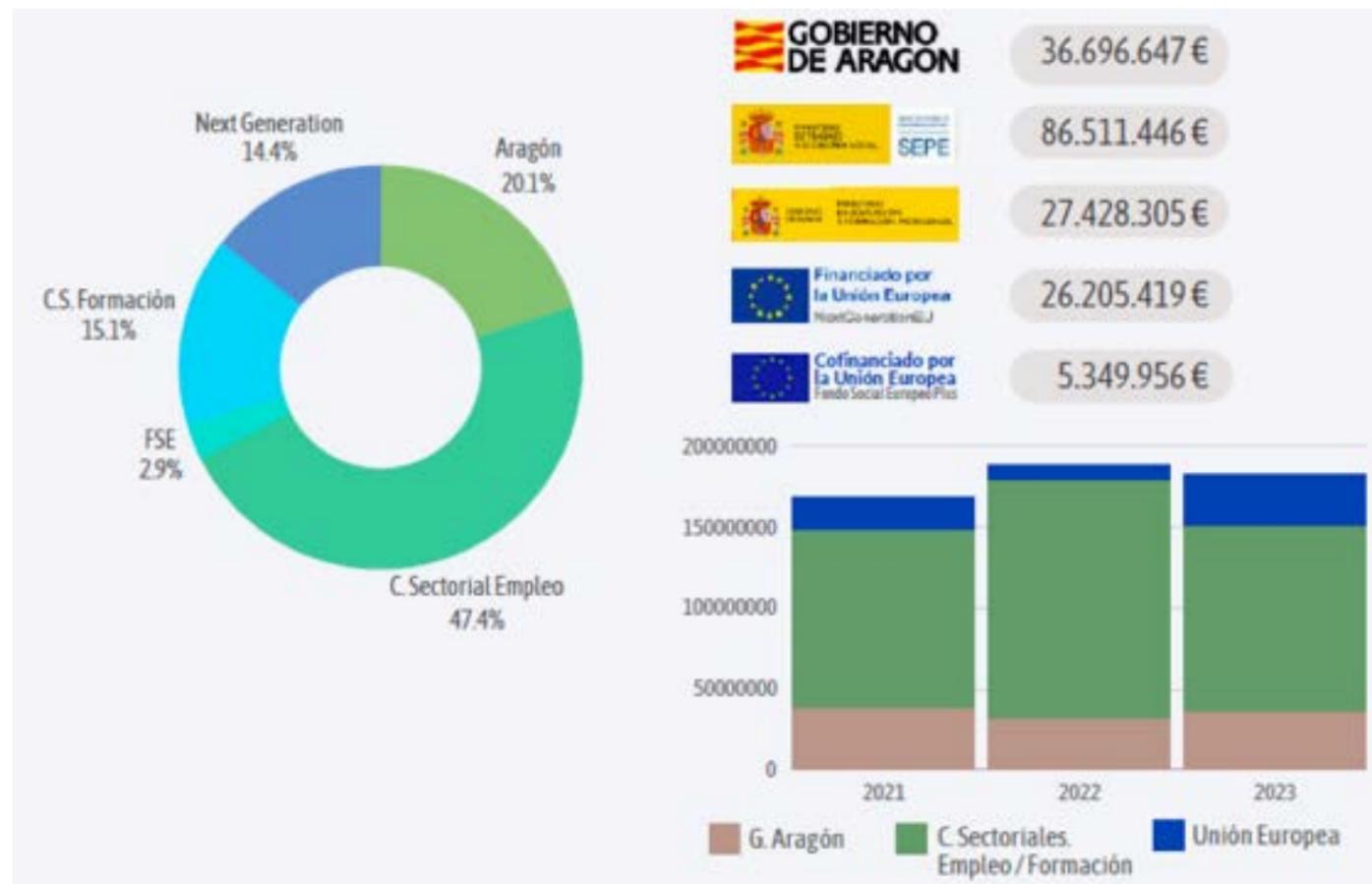
131.895.731 €
EJECUCIÓN

72,39 %
% PRESUPUESTO EJECUTADO

* El presupuesto definitivo de gastos disponible es consecuencia del incremento a la C.A. de Aragón derivado de la distribución territorial de fondos de la Conferencia Sectorial de Empleo que se acuerda con los resultados del Plan Anual de Política de Empleo para 2022 (PAPE) y de la Conferencia Sectorial del Sistema de Cualificación y Formación Profesional.



Procedencia de los fondos del Presupuesto INAEM 2023

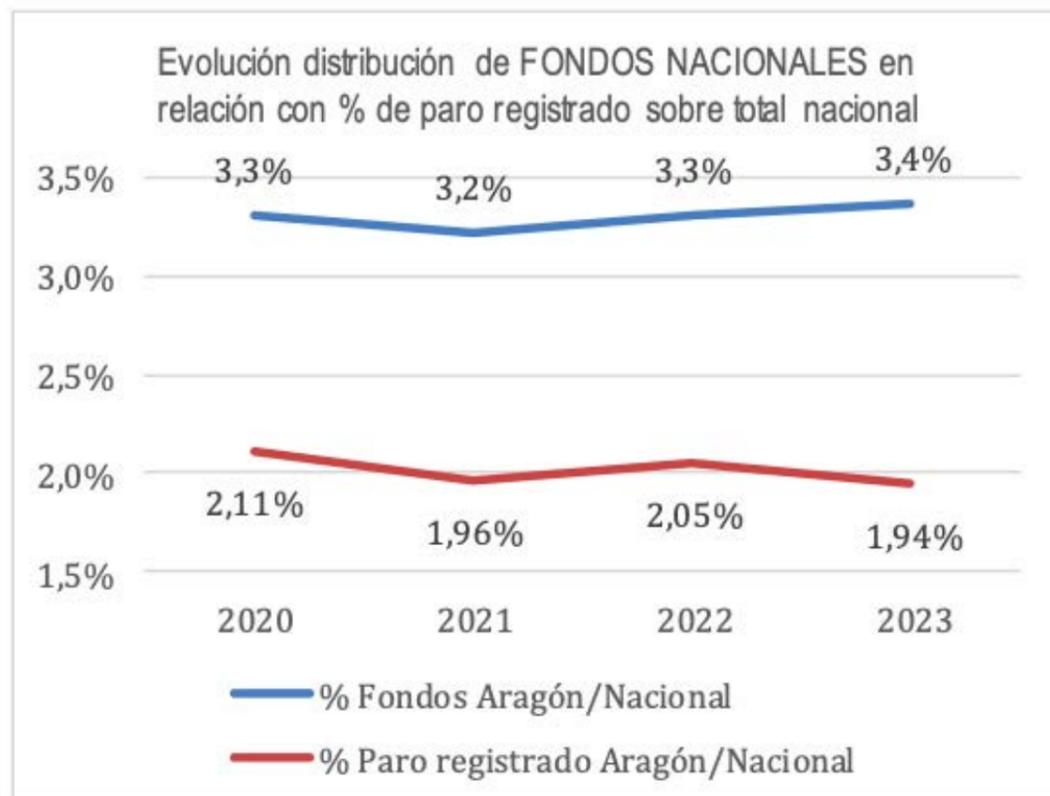


En 2023, el presupuesto del INAEM se financió a partir de diversas fuentes, incluyendo fondos de la Comunidad Autónoma de Aragón, fondos estatales distribuidos entre las comunidades autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales, la Conferencia Sectorial del Sistema de Cualificación y Formación Profesional, así como fondos europeos del Programa Operativo FSE-Aragón 2014-2020 y del Programa Operativo de Garantía Juvenil. Además, se incluyeron fondos europeos adicionales para enfrentar la crisis derivada de la pandemia (Fondos REACT-EU) y fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Fondos NextGenerationEU).

La implementación de nuestras Políticas Activas ha demostrado ser efectiva, permitiéndonos alcanzar los objetivos establecidos y, en consecuencia, acceder a mayores fondos estatales. Estos fondos adicionales se reinvierten en las mismas políticas activas. En 2023, logramos una asignación del 3,4% del reparto de fondos de la Conferencia Sectorial para 2024.



INAEM, con un porcentaje de paro registrado que disminuye anualmente, obtiene cada año un porcentaje mayor de fondos. Esto se debe a que, además del criterio de distribución basado en el porcentaje de paro registrado, la distribución de los fondos nacionales destinados a las políticas activas de empleo también se realiza en función de los resultados obtenidos en los indicadores fijados por el Sistema Nacional de Empleo para el conjunto de las Comunidades Autónomas a través del Plan anual de empleo digno.



El presupuesto definitivo de gastos disponible es consecuencia de incremento a la C.A. de Aragón de la distribución territorial de fondos de Conferencia Sectorial de Empleo que se acuerda con los resultados del Plan Anual de Política de Empleo para 2022 (PAPE).

Durante 2023 El Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) continúa siendo la entidad ejecutora de diversos subproyectos financiados con fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) en el marco del Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) que el Parlamento Europeo acuerda como Instrumento Europeo de Recuperación (“Next Generation EU”) como respuesta coordinada con los Estados miembros para hacer frente a las consecuencias económicas y sociales de la pandemia.



De este modo y dentro del sistema de gobernanza establecido, concretamente, en virtud de los acuerdos de las Conferencias Sectoriales correspondientes, se configura como órgano gestor de subproyectos enmarcados en las siguientes medidas y proyectos del PRTR.



La aportación de los fondos React-UE permitió:

- Financiar, fundamentalmente, programas en el ámbito de la formación para el empleo y la orientación.
- Reforzar con partidas adicionales las políticas públicas y poder llegar a más ciudadanos.
- Apoyar la creación de empleo, especialmente para las personas en situación de vulnerabilidad, las medidas en materia de empleo juvenil, la educación y la formación.
- Apoyar las transiciones hacia una economía sostenible y digital.

PROGRAMAS EJECUTADOS EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILENCIA – FINANCIADOS POR LA UNIÓN EUROPEA-NEXT GENERATION EU. DATOS DE 2023.

Programas innovadores para el empleo destinados a personas jóvenes desempleadas.

Presupuesto asignado al programa ▶ 497.917 €
Ejecución ▶ 45,11%

Participantes ▶ 1.194
Personas Insertadas ▶ 790

Primera experiencia. Contratación de jóvenes en administraciones públicas.

Presupuesto ejecutado ▶ 1.061.377 €
Jóvenes contratados ▶ 37

Entidades beneficiarias ▶ 17

Programas Integrales para la Mejora de la Empleabilidad y la Inserción para personas con discapacidad.

Presupuesto convocado ▶ 400.296 €
Ejecutado ▶ 54,62%

Personas atendidas ▶ 234
Personas Insertadas ▶ 68

Programa INVESTIGO. Contratación de jóvenes en proyectos de innovación e investigación.

Presupuesto ejecutado ▶ 1.137.403 €
Jóvenes contratados ▶ 35

Entidades beneficiarias ▶ 19

Programa de apoyo a mujeres en los ámbitos rural y urbano para entidades locales y entidades sin ánimo de lucro.

Presupuesto convocado ▶ 249.423 €
Ejecutado ▶ 90,23%

Mujeres atendidas ▶ 1.120
Mujeres Insertadas ▶ 491

Proyecto MEMTA. Mantenimiento del empleo en microempresas y trabajadores autónomos.

Presupuesto ejecutado ▶ 2.120.000 €
Empresas beneficiarias ▶ 273
Autónomos beneficiarios ▶ 221

Talleres impartidos ▶ 18
Participantes ▶ 505

Programa de formación e inserción con compromiso de contratación para mujeres víctimas de violencia de género o de trata y explotación sexual.

Presupuesto convocado ▶ 272.735€
Ejecutado ▶ 100%
Mujeres participantes ▶ 29

Nº de horas de formación ▶ 9.440
Nº de horas de acciones de itinerario realizadas ▶ 9.440

Proyecto SURGE. Subvenciones para la generación de empleo por cuenta ajena.

Presupuesto ejecutado ▶ 303.041 €
Microempresas beneficiarias ▶ 45

Autónomos beneficiarios ▶ 17
Personas contratadas ▶ 62

Formación en competencias digitales y emprendimiento (start-ups) destinada a mujeres residentes, preferentemente, en áreas rurales de Aragón.

Presupuesto ejecutado ▶ 1.276.704 €
Alumnas formadas ▶ 3.040

Nº de cursos ▶ 262
Horas de formación ▶ 10.048

Formación para la cualificación/recualificación de la población activa (catálogo nacional de cualificaciones profesionales).

Presupuesto ejecutado ▶ 353.094 €
Alumnos formados ▶ 1.035

Nº de cursos ▶ 129
Horas de formación ▶ 7.740



“Centro de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el empleo”.

Incluido en el Plan de Recuperación, transformación y Resiliencia, ha impulsado en 2023 novedosos proyectos con el fin último de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas y empresas usuarias del INAEM. Con un presupuesto ejecutado de 474.528 € se han ejecutado proyectos como:

1. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA PROMOCIÓN DEL EMPLEO AUTÓNOMO Y DEL EMPLEO EN COOPERATIVAS Y SOCIEDADES LABORALES ▶ 27.600,00 €
2. COLABORACIÓN EN EL DISEÑO Y MEJORA DE HERRAMIENTAS DE ORIENTACIÓN LABORAL ▶ 27.950,50 €
3. ESPACIOS DE AUTOINFORMACIÓN EN LAS OFICINAS DE EMPLEO. Proyecto piloto de estudio de las necesidades de los espacios de autoinformación en las oficinas de empleo ▶ 16.500,00 €
4. COLABORACIÓN EN EL DISEÑO DE NUEVOS MODELOS DE ORIENTACIÓN PERSONALIZADA PARA COLECTIVOS ESPECIALMENTE VULNERABLES ▶ 37.079,00 €
5. “ENGANCHATE AL FUTURO CON INAEM” PROYECTO PILOTO ORIENTACIÓN GAMIFICADA PARA JÓVENES ▶ 28.183,00€
6. TALLERES DE HABILIDADES PARA DEMANDANTES DE EMPLEO ▶ Con un presupuesto de 66.004,46, se realizan 69 talleres de competencias transversales impartidos para personas inscritas en oficina de empleo con un resultado de 736 personas formadas.
7. LINKEDIN 360 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ▶ Con un presupuesto de 213.960 € se adquieren 14 licencias para reclutamiento de personal en oficina de empleo, 10 licencias de prospección empresarial y 1 página de vida corporativa INAEM.

Las políticas de empleo son intervenciones públicas dirigidas a mejorar el funcionamiento del mercado de trabajo y a corregir sus desequilibrios. Por eso, desde los diferentes ámbitos de intervención que aborda el INAEM -formación, orientación, intermediación y fomento-, dichas políticas se dirigen a aquellos colectivos que presentan dificultades de acceso al mercado de trabajo, tales como las personas jóvenes, las mayores de 45 años, las desempleadas de larga duración, las que están en riesgo de exclusión o las que presentan alguna discapacidad, todo ello con una perspectiva de género que incentiva especialmente el acceso al empleo de la mujer, y con un enfoque territorial que apuesta por servicios e incentivos en entornos locales más allá de las tres capitales de provincia aragonesas.

Por otro lado, el INAEM sigue priorizando la atención al sector empresarial y sus necesidades de personal. En este sentido, avanza en la especialización de la oferta de empleo por sectores, lo que ha mejorado tanto el conocimiento como la comunicación con las empresas, permitiendo identificar sus necesidades y ofrecer respuestas más efectivas a sus demandas.



RESULTADOS

INDICADORES POR ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y TENDENCIA 2022-2023.

PROMOCIÓN DE EMPLEO			FORMACIÓN PARA EL EMPLEO			INTERMEDICACIÓN		
Ejecución global del presupuesto	89,34%		Ejecución global del presupuesto	79,43%		Ejecución global del presupuesto	63,37 %	
Trabajadores por cuenta ajena subvencionados	5.111		Alumnos formados	43.527		Itinerarios personalizados de empleo	7.722	
Programa de Emprendedores Autónomos.	753		Cursos finalizados	2.948		Participantes en Programas Integrales para la Mejora de la Empleabilidad y la Inserción preferentemente desempleadas o con especiales dificultades de integración en el mercado de trabajo	5.279	
Se incorporan nuevos socios trabajadores en las cooperativas de trabajo asociado y las sociedades laborales.	40		% de alumnos contratados tras su participación en Acuerdos con Compromiso de Contratación	69%		Ofertas registradas	9.665	
Trabajadores con discapacidad subvencionados	3.384		% de inserción de jóvenes desempleados con titulación oficial a través de Prácticas no laborales	67,5%		% de colocaciones con gestión	64,72%	

PRINCIPALES INDICADORES ESTRATEGICOS

INDICADORES	2020	2021	2022	2023
Tasa de empleabilidad	50,13%	57,16%	63,89%	64,72%
Tasa de Intermediación	2,67%	2,66%	2,61%	2,72%
Grado de satisfacción de las empresas que emplean servicios de intermediación	8,61	8,57	8,53	8,66
Tasa Inserción de alumnos	51,85%	63,81	58,00%	58,58%
Alcance de la formación para el empleo respecto de la población de trabajadores desempleados inscritos	23%	13,28%	41,96%	45,76%
Eficacia de las subvenciones y consolidación del empleo(% de puestos de trabajo mantenidos después de la concesión de la ayuda (N° de expedientes sin reintegro/Total de expedientes con obligación de mantenimiento del empleo)	97,91%	96,66%	98,74%	81,20%
Calidad del empleo(N° de contratos de trabajo indefinidos subvencionados/Total de contratos generados con ayuda de programas de fomento de empleo) x 100	60,08%	50,50%	56%	65,49%
Grado de satisfacción de las empresas en el “ajuste de candidatos al perfil demandado”	7,64	7,69	7,38	7,54
Grado Inserción (12 meses) tras finalizar un Itinerario Personalizado de Inserción	58,09	66,66%	62,61%	64,74%

XIV. GRUPOS DE INTERÉS

El INAEM tiene identificados sus grupos de interés, los criterios de segmentación y los canales de relación.

- Empleados
- Usuarios de Oficinas de Empleo (trabajadores y empresas)
- Alumnos de Formación y/o Prácticas
- Entidades que han recibido subvención (autónomos, centros especiales de empleo, cooperativas, corporaciones locales, empresas de inserción laboral y empresas)
- Agentes Sociales
- Gobierno de Aragón
- Sociedad en su conjunto
- Partners: entidades colaboradoras, proveedores y las Agencias Privadas de Colocación

Criterios de identificación:

- Destinatarios de Servicios y Programas.
- Agentes de participación e interlocución en el ámbito de empleo, formación para el empleo.
- Recursos humanos de la organización.
- Colectivo, entidad y, en general, todo el grupo que tenga percepción y expectativas sobre nuestra organización.



XV. MATERIALIDAD: LO RELEVANTE

El análisis de materialidad nos ayuda a identificar la relación entre los aspectos relevantes para la gestión estratégica del INAEM y para los grupos de interés.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



Nuestros servicios para nuestros clientes.

- **L1**-Prospectiva para identificación de productos y servicios enfocado a las necesidades de nuestros clientes.
- **L2**-Adaptación de nuestros servicios y programas a las nuevas necesidades laborales.
- **L3**-Implementación de actuaciones innovadoras.
- **L4**- Aplicación del Plan de Transformación digital a los servicios a clientes.

Nuestras personas y redes de apoyo.

- **L5**- Formación y especialización del personal.
- **L6**- Acciones de motivación y reconocimiento.
- **L7**- Identificación, análisis y gestión de alianzas.
- **L8**- Plan integral con agentes colaboradores.

Nuestra comunicación e imagen.

- **L9**-Plan de comunicación interna.
- **L10**- Plan de comunicación externa.

Nuestra forma de trabajo.

- **L11**-Revisión de la estructura de organización interna del Inaem.
- **L12**- Estrategia de transformación digital.
- **L13**-Simplificación administrativa.
- **L14**- Sistema de evaluación enfocado a mejora continua e innovación.

XVI. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

El INAEM, se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los principios del Plan de Responsabilidad Social de Aragón de transparencia, sostenibilidad, respeto a las personas empleadas, apostar por la excelencia en la gestión y orientación al cliente, exigir una relación ética y responsable con los clientes y respetar el medioambiente.

Serán objetivos del instituto:

1. Integrar la Responsabilidad Social en la gestión del Instituto.
2. Concienciar a los grupos de interés (GGII) y así potenciar el papel del agente de desarrollo local del INAEM.
3. Identificar nuestro compromiso con la Agenda 2030 y nuestra contribución a los ODS.

Principios inspiradores:

- Compromiso con el trabajo decente, la calidad y la estabilidad en el empleo.
- Personalización de los servicios dirigidos tanto a personas como a empresas.
- Políticas activas de empleo como palanca de transformación productiva.

Nuestra meta es avanzar en un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo, preparado para las nuevas demandas y oportunidades globales, como la transición digital y ecológica.

Trabajamos a diario cada aspecto de nuestro Plan de RSC para lograr un impacto positivo en las personas, los trabajadores, las empresas y en general la sociedad aragonesa.

Personas:

- Seguir con un entorno de igualdad de oportunidades e inclusivo.
- Formación de calidad para nuestro equipo de profesionales.
- Salud y bienestar.
- Comportamiento ético.
- Impulsar una cultura de RSC.

Trabajadores:

- Orientación personalizada.
- Apoyar a mujeres en los ámbitos rural y urbano.
- Luchar contra la brecha de género.

Empresas:

- Apoyar el emprendimiento y la microempresa.
- Subvencionar proyectos territoriales que aborde el reto demográfico y faciliten la transformación productiva (economía verde y digital).

Sociedad:

- Aprovechar el potencial del empleo hacia la consecución de un crecimiento sostenible y para la transición ecológica y digital
- Reducir la desigualdad, las brechas sociales y las territoriales.
- Fomento del reequilibrio territorial y la equidad de colectivos vulnerables.



XVII. NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

El Plan de RSC del INAEM toma como referencia la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Desde el Instituto Aragonés de Empleo estamos comprometidos para dar respuesta a los compromisos de la Agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible.

El Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) trabaja en la alineación de su Plan Estratégico con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, generando un impacto positivo en varios ámbitos clave para el desarrollo social, económico y medioambiental de la comunidad de Aragón.



Una de las áreas donde el INAEM contribuye significativamente es en la formación de alianzas estratégicas. A través de distintos proyectos, como la colaboración con los agentes sociales o la Fundación del secretariado Gitano, se fortalece la colaboración con socios clave en directa consonancia con el ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos. Además, la creación de foros y redes con grupos de interés impulsa un intercambio de ideas y recursos que potencian las acciones conjuntas hacia los ODS, lo que refuerza el impacto de las alianzas estratégicas en toda la región.

El fortalecimiento del sistema de evaluación y buen gobierno también es un aspecto crucial en la contribución del INAEM a los ODS. A través de un plan de evaluación continua y la mejora de los programas de empleo, la institución responde al ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, promoviendo oportunidades laborales de calidad y fomentando el desarrollo económico local. Adicionalmente, la evaluación del impacto social de sus programas, también refuerza la lucha contra la pobreza y las desigualdades, en sintonía con los ODS 1: Fin de la pobreza y ODS 10: Reducción de las desigualdades.



Otro de los compromisos del INAEM es la mejora de los servicios ofrecidos, la accesibilidad y la transparencia, contribuyendo al ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, sino que también amplía y mejora la cartera de servicios en pro del ODS 8, apoyando la creación de empleos de calidad y el desarrollo de nuevas oportunidades económicas para los aragoneses.

En su esfuerzo por modernizarse y mejorar su eficiencia, el INAEM ha implementado iniciativas que optimizan sus procesos y servicios. Proyectos como el INAEM Virtual Empresa y las plataformas de analítica de datos tienen un impacto directo en el ODS 9: Industria, innovación e infraestructura, fomentando el desarrollo tecnológico y la innovación como pilares fundamentales. Además, el uso de herramientas avanzadas como Big Data potencia la capacidad del INAEM para procesar información de manera más eficaz y tomar decisiones más acertadas, consolidando su liderazgo en la mejora continua y la innovación institucional.



Finalmente, el INAEM apuesta por el desarrollo y capacitación de su personal, con proyectos de formación digital y la creación de una nueva intranet corporativa, lo que fomenta el ODS 4: Educación de calidad, al mejorar las habilidades digitales de sus empleados. Esta apuesta por la mejora continua asegura que la institución esté a la vanguardia de la innovación y la calidad en la atención a la ciudadanía.

En resumen, el INAEM contribuye activamente a una diversidad de ODS, destacándose en áreas como la creación de alianzas, el crecimiento económico, la innovación, la reducción de desigualdades y la educación de calidad. A través de un enfoque estratégico que integra estos objetivos en su gestión diaria, el INAEM refuerza su compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad aragonesa.



2- NUESTROS CLIENTES

Nuestros clientes son esenciales para el éxito y sostenibilidad de nuestra organización. Atender sus intereses y necesidades de manera adecuada no solo impulsa el crecimiento y bienestar, sino que también fortalece la reputación, la fidelidad y la longevidad de nuestro organismo.

INAEM fomenta la comprensión e identificación de sus necesidades y expectativas: calidad, eficiencia, atención, experiencia, innovación, accesibilidad, transparencia, entre otros, son principios que deben regir nuestra actividad y día a día.

Para identificar adecuadamente sus intereses y así poder responder adecuadamente a las demandas de la sociedad, promoviendo un entorno de confianza y bienestar para todos los sectores, INAEM despliega diversos canales de diálogo y comunicación con nuestros grupos de interés y fuentes de análisis para, en última instancia, definir la estrategia del organismo:

CLIENTES

- Web corporativa.
- Redes sociales.
- Servicio de atención telefónica.
- Sistema de quejas y sugerencias.
- Encuestas de satisfacción y entrevistas.
- Seminarios y jornadas temáticas.

EMPLEADOS

- Intranet.
- Boletín de noticias.
- Plan de comunicación interna: reuniones.
- Grupos de mejora.
- Equipo de calidad.
- Encuestas de clima laboral.
- Instrucciones y Circulares.

SOCIEDAD

- Web corporativa.
- Redes sociales.
- Medios de comunicación: Plan de comunicación externa.
- Participación en Consejos y Mesas de diálogo (Educación, Fundación Emprender en Aragón, Protocolo de la Discapacidad...).
- Memoria anual INAEM.
- Memoria de Responsabilidad Social.
- Preguntas parlamentarias.

ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONTROL

- Reuniones del Consejo General y Comisiones Permanentes.
- Reuniones del Equipo Directivo.

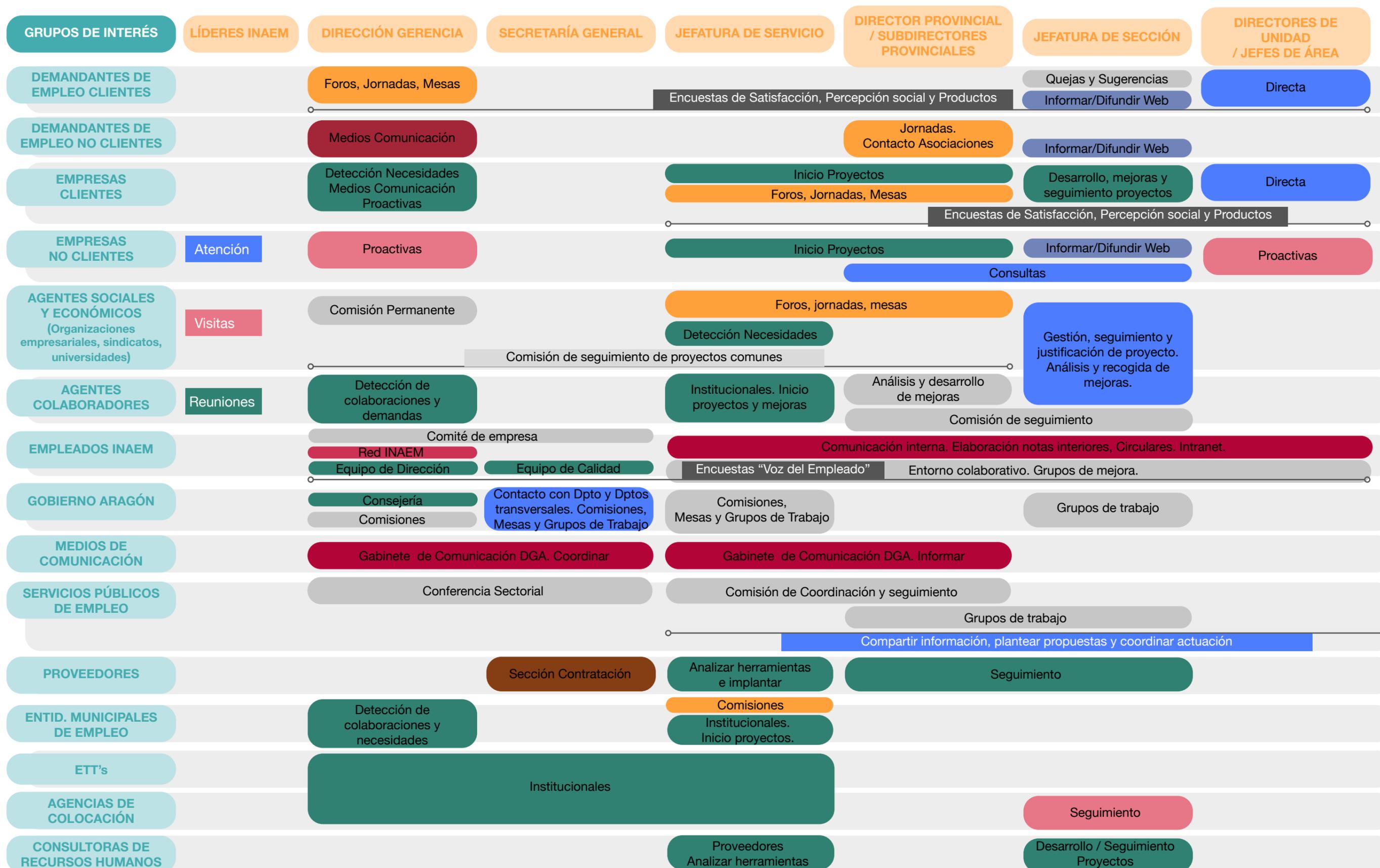
FOROS Y CONSEJOS MÁS RELEVANTES EN LOS QUE INAEM PARTICIPA

- Protocolo entre el Gobierno de Aragón y el Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI-Aragón). Mesa de Empleo.

- Fundación Emprender en Aragón.
- Consejo Aragonés del Cooperativismo.
- Consejo Aragonés de Servicios Sociales.
- Comisión de Seguimiento de Refugiados.
- Mesa de participación del Pueblo Gitano.
- Consejo Aragonés de Relaciones Laborales.
- Comisión Territorial de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Observatorio Aragonés de las Comarcas.
- Observatorio Aragonés de violencia sobre la mujer.
- Red Nacional de Inclusión Social.
- Foro de la Inmigración.
- Mesa Técnica para la inclusión social.
- Comisiones Interdepartamentales de Juventud, para la Igualdad y de Inmigración.
- Consejo Aragonés del Trabajo Autónomo.
- Consejo Aragonés de Formación Profesional.
- Comisión de trabajo para la Agenda 2030.
- Observatorio Aragonés de Familia.
- Observatorio de la Desigualdad.



I. MAPA DE RELACIÓN CON LOS GGII



II. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La comunicación con nuestros clientes contribuye a una toma de decisiones más inclusiva y equitativa, y fortalece la confianza que la sociedad deposita en INAEM. La participación activa de los grupos de interés a través de los canales enumerados ofrece numerosos beneficios, entre otros, permite a los líderes del INAEM diseñar y desarrollar el Plan Estratégico que prepara a la organización para afrontar adecuadamente los nuevos retos que plantea el entorno potenciando la innovación, el desarrollo de las personas y la tecnología, la responsabilidad social y las alianzas con agentes públicos y privados, contribuyendo a la misión y visión del Instituto mediante el desarrollo de una organización eficaz y referente, impulsando la puesta en marcha de políticas activas de empleo para un funcionamiento eficiente del mercado laboral.

Grupos de interés	Metodología empleada	Trabajo de campo
Personas del INAEM (Equipo directivo)	Entrevistas personales	12 entrevistas
	Reuniones de seguimiento	7 reuniones de seguimiento
	Mesas de contraste	4 mesas de contraste
Personas del INAEM (Trabajadores)	Talleres de trabajo	4 talleres divididos en los 4 focos estratégicos del Plan. -42 participantes-
Personas trabajadoras	Encuestas	100 encuestas
Empresas (colaboradoras y potenciales)	Encuestas	36 encuestas
Otros servicios públicos de empleo (Benchmarking)	Análisis de información y entrevistas personales	5 análisis de casos: Asturias, Baleares, Castilla la Mancha, Extremadura y Navarra
Agentes sociales y económicos (alianzas y colaboradores)	Entrevistas	7 entrevistas personales - DG Economía - DG Trabajo, Autónomos y Economía Social - Departamento de Educación - UGT - CEOE - CEPYME - FAMCP
		Focus Group IDIA, CAAR, Fundación Laboral de la Construcción
	Encuestas	27 encuestas

Proceso participativo



ACCIONES PARA LA PARTICIPACIÓN.

- Mesa del Diálogo Social con los agentes sociales para alcanzar acuerdos de legislatura en materia de empleo y formación.
- Participación en Comités, Comisiones y Mesas de trabajo en los ámbitos del empleo y de la política social.
- Red Nacional de Inclusión Social.
- Firma de convenios y alianzas.
- Participación activa (a nivel autonómico y territorial) en ferias de empleo, foros, eventos y mesas redondas.
- Impulso de foros de encuentro con trabajadores y empresas.
- Proceso de co-diseño que permite diseñar y/o mejorar servicios a través del análisis colectivo de expectativas, problemáticas y soluciones en el que se impliquen los clientes.
- Comité consultivo contra la discriminación por identidad.
- Observatorio aragonés contra la discriminación por orientación sexual, expresión o identidad de género.

TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE PLANTEADAS POR LOS GGII.

Resultados de la participación de los grupos de interés:

- Prestamos atención permanente a sus expectativas y necesidades, tanto para la elaboración de normativa en materia de políticas activas de empleo, como para la definición del Plan Estratégico y el despliegue de las acciones estratégicas correspondientes.
- Diseño de servicios con la participación y aportaciones de los clientes y destinatarios finales para garantizar que responden a sus necesidades.
- Colaboración con proyectos empresariales de interés estratégico y alianzas con empresas para los que se definen planes de trabajo ad hoc.



FOCO 1: Prospectiva para identificación de productos y servicios enfocado a las necesidades de nuestros clientes.

- ▶ L2-Adaptación de nuestros servicios y programas a las nuevas necesidades laborales.
- ▶ L3-Implementación de actuaciones innovadoras.
- ▶ L4- Aplicación del Plan de Transformación digital a los servicios a clientes.

FOCO 2: Nuestras personas y redes de apoyo.

- ▶ L5- Formación y especialización del personal del Inaem.
- ▶ L6- Acciones de motivación y reconocimiento.
- ▶ L7- Identificación, análisis y gestión de alianzas.
- ▶ L8- Plan integral con agentes colaboradores del Inaem.

FOCO 3: Nuestra comunicación e imagen.

- ▶ L9 -Plan de comunicación interna.
- ▶ L10- Plan de comunicación externa.

FOCO 4: Nuestra forma de trabajo.

- ▶ L11-Revisión de la estructura de organización interna del Inaem
- ▶ L12- Estrategia de transformación digital
- ▶ L13-Simplificación administrativa
- ▶ L14- Sistema de evaluación enfocado a mejora continua e innovación
- ▶ L15- Elaboración de un Plan de Responsabilidad Social



SUS PREOCUPACIONES

	Servicios enfocados a los clientes	Innovación	Transformación digital	Comunicación	Alianzas	Simplificación administrativa	Responsabilidad Social
Personal INAEM							
Trabajadores							
Empresas							
Colaboradores							
Sociedad							

SUS EXPECTATIVAS

Nuestros clientes son aquellas personas, grupos y agentes que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de nuestra actividad como Servicio Público de Empleo y, por lo tanto, también tiene la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de dicha actividad. Conocemos las expectativas de nuestros clientes ya que es a ellos a quienes dirigimos la actividad que desplegamos.

PERSONAL DEL INAEM

Conjunto de la organización asociados a los diferentes servicios.

- Agilidad y sencillez de los procesos.
- Confianza de los usuarios.
- Mejora de la reputación e imagen.
- Desarrollo profesional y personal.

PERSONAS TRABAJADORAS

Usuarios del Inaem en relación a la búsqueda de empleo y mejora de la cualificación.

- Aumento de la empleabilidad.
- Agilidad y sencillez en los trámites.
- Atención personalizada en las oficinas.
- Incremento de sistemas no presenciales.

EMPRESAS

Usuarios de los servicios que ofrece el Inaem.

- Servicios orientados a sus necesidades.
- Agilidad y sencillez en los trámites.
- Programas efectivos de búsqueda de personal.
- Tramitación virtual.

ALIANZAS

Agentes institucionales estratégicos en el desarrollo de actividades coordinadas.

- Identificación de necesidades de trabajo conjunto.
- Creación de redes de colaboración efectivas.
- Puesta en marcha de estrategias conjuntas de trabajo.

EL CENTRO DE TECNOLOGÍAS AVANZADAS DEL INAEM REÚNE A PROFESIONALES Y EXPERTOS NACIONALES EN UNA JORNADA SOBRE FINANCIACIÓN DE PROYECTOS AUDIOVISUALES

Bajo el título "Make Your Film Financeable", el centro de referencia nacional acogió en una jornada diversas conferencias, talleres y mesas redondas



COLABORADORES

Agentes que colaboran con el Inaem en el desarrollo de funciones de promoción, formación e intermediación.

- Planificación de programas y actividades conjuntas.
- Agilidad y eficacia en los procesos.
- Tramitación virtual.
- Participación en el diseño de actuaciones.

SOCIEDAD EN GENERAL

- Resultados efectivos en creación de empleo.
- Adaptación a las necesidades de Aragón.
- Eficacia y eficiencia en la gestión.
- Transparencia.

III. NUESTROS COMPROMISOS

Desde el INAEM para el cumplimiento de nuestra Misión consideramos esencial planificar la gestión a corto, medio y largo plazo. Por ello, cada 4 años definimos nuestro Plan Estratégico y, anualmente, lo revisamos y aprobamos planes anuales de acción.

El **Plan Estratégico 21-23** recoge las necesidades y expectativas que los distintos Grupos de Interés nos manifiestan en el proceso participativo de elaboración del Plan.

La respuesta a la identificación de los aspectos de interés es la definición de los focos y las líneas estratégicas que forman parte de la estructura de la estrategia.

QUÉ HACEMOS
Y PARA QUIÉN

FOCO 1: NUESTROS SERVICIOS PARA NUESTROS CLIENTES

CON QUIÉN
CONTAMOS

FOCO 2: NUESTRAS PERSONAS Y REDES DE APOYO

CÓMO LO
TRANSMITIMOS

FOCO 3: NUESTRA COMUNICACIÓN E IMAGEN

CÓMO VAMOS A
ORGANIZARNOS

FOCO 4: NUESTRA FORMA DE TRABAJO

FOCO 1: NUESTROS SERVICIOS PARA NUESTROS CLIENTES

Este foco tiene como objetivo definir quiénes son nuestros clientes objetivo y definir servicios y programas adecuados a cada tipología de cliente.

Adecuar el INAEM a los cambios vertiginosos del sistema económico actual, focalizando sus esfuerzos en la definición de servicios y programas novedosos detectados a través de la prospectiva y enfocado a diferentes colectivos, haciendo uso de las herramientas adecuadas para ello.

FOCO 2: NUESTRAS PERSONAS Y REDES DE APOYO

En este foco se tiene en cuenta acciones relativas a las personas y organizaciones con las que cuenta el INAEM para llevar cabo su misión, incluye por tanto al propio personal del INAEM, a los organismos colaboradores para la realización de actuaciones concretas e incide especialmente en las alianzas que pueden ser necesarias para mejorar los servicios del INAEM.

FOCO 3: NUESTRA COMUNICACIÓN E IMAGEN

Este foco impulsa tanto la conexión clara y eficaz del INAEM con la sociedad, reforzando su imagen y reputación social, a través de un plan de comunicación externa, como el autoconocimiento de la organización por sus propios trabajadores y los flujos de transmisión de la información.

FOCO 4: NUESTRA FORMA DE TRABAJO

Este foco tiene como objetivo actualizar el funcionamiento interno del INAEM adecuando la estructura interna, modernizando las herramientas digitales, simplificando procesos internos y externos (también a través de esas herramientas digitales) y asegurando, mediante la evaluación, que las actividades y la forma de llevarlas a cabo cumplen con los objetivos para los que se han propuesto.

**QUÉ HACEMOS
Y PARA QUIÉN****FOCO 1:
NUESTROS SERVICIOS PARA NUESTROS CLIENTES**

- Prospectiva para identificación de productos y servicios enfocado a las necesidades de nuestros clientes.
- Adaptación de nuestros servicios y programas a las nuevas necesidades laborales.
- Implementación de actuaciones innovadoras.
- Aplicación del Plan de Transformación digital a los servicios a clientes.

**CON QUIÉN
CONTAMOS****FOCO 2:
NUESTRAS PERSONAS Y REDES DE APOYO**

- Formación y especialización del personal del INAEM.
- Acciones de motivación y reconocimiento.
- Identificación, análisis y gestión de alianzas.
- Plan integral con agentes colaboradores del INAEM.

**CÓMO LO
TRANSMITIMOS****FOCO 3:
NUESTRA COMUNICACIÓN E IMAGEN**

- Plan de comunicación interna.
- Plan de comunicación externa.

**CÓMO VAMOS A
ORGANIZARNOS****FOCO 4:
NUESTRA FORMA DE TRABAJO**

- Revisión de la estructura de organización interna del INAEM.
- Estrategia de transformación digital.
- Simplificación administrativa.
- Sistema de evaluación enfocado a mejora continua e innovación.
- Elaboración de un plan de responsabilidad social.

Mediante las Cartas de Servicios, el INAEM, recoge los servicios que ofrece en su Red de Oficinas de Empleo, el Espacio Empresas y en materia de Formación para el empleo, en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de la ciudadanía en general y de las personas usuarias de los servicios, así como, las responsabilidades que contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS



El INAEM asumió la gestión de los Fondos Europeos Next Generation para apoyar la recuperación tras la Covid-19 dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) de España. En 2023, este compromiso se reforzó con la incorporación de 12 personas al II Programa de apoyo y gestión de fondos en el ámbito laboral del Mecanismo para la Recuperación, Transformación y Resiliencia.



RESULTADOS

PROYECTO	CUMPLIMIENTO HITOS Y/O OBJETIVOS 31.12.2023
PRIMERA EXPERIENCIA PROFESIONAL AAPP. Contratación de personas jóvenes desempleadas mayores de 16 y menores de 30 años, en la modalidad de contrato formativo para la obtención de la práctica profesional, por administraciones públicas y entidades del Sector Público.	37 contratos iniciados.
INVESTIGO. Contratación de personas jóvenes demandantes de empleo, de 16 o más años y que no hayan cumplido 30 años, en la realización de iniciativas de investigación e innovación.	35 contratos iniciados.
APOYO A MUJERES EN LOS ÁMBITOS RURAL Y URBANO.	1.126 mujeres.
PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN INSERCIÓN PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO O DE TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL CON COMPROMISO DE CONTRATACIÓN.	Trabajando con 29 mujeres participantes.
ORGANIZACIÓN, COMPETENCIAS, ACTUACIONES Y MEDIDAS DEL INAEM. ANÁLISIS DE LA INTERVENCIÓN Y RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN DESDE EL ENFOQUE DE GÉNERO.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobar el grado de incorporación del enfoque de género en las PAES con la finalidad de identificar, de forma contextualizada, los retos a los que se enfrenta este organismo a la hora de transversalizar el género en toda su actuación. 2. Diagnosticar algunos de los posibles efectos que la ejecución de las PAES, por parte del INAEM, han tenido sobre las brechas de género. 3. Identificar propuestas de cara a visibilizar, reforzar y mejorar las intervenciones del INAEM para lograr una participación más equitativa de mujeres y hombres en la actuación y favorecer la igualdad de género en el mercado laboral donde se interviene.
NUEVOS PROYECTOS TERRITORIALES PARA EL REEQUILIBRIO Y LA EQUIDAD.	505 participantes en talleres 62 contratos de proyecto SURGE y 494 empresas de proyecto MEMTA.
ACTIVIDADES DE LA RED DE CENTROS DE ORIENTACIÓN, EMPRENDIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO E INNOVACIÓN PARA EL EMPLEO.	Diseño del Plan de trabajo COE 2023.
FORMACIÓN PERMANENTE DEL SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO.	Plan de Formación Interno para el año 2023. Se han realizado 53 cursos con 510 alumnos formados.
FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES Y EMPRENDIMIENTO (start-ups) DESTINADA A MUJERES RESIDENTES, PREFERENTEMENTE, EN ÁREAS RURALES DE ARAGÓN.	3.040 alumnas formadas en 262 cursos.
FORMACIÓN MODULAR DESTINADA AL RESKILLING Y UPSKILLING DE OCUPADOS Y DESEMPLEADOS EN ACCIONES FORMATIVAS VINCULADAS A FORMACIÓN NO FORMAL CON REFERENCIA EN EL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES.	1.035 alumnos en 129 cursos.
PILOTO EXCLUSIÓN SOCIAL	70 personas atendidas, 60 finalizan con éxito. Un 78% trabajó más de 30 días durante el desarrollo del Proyecto. Satisfacción de los usuarios: 9,3 sobre 10.

ACCIONES

- Mejoras en la ejecución y desarrollo de los programas que se incluyen en el PRTR y que priorizan la atención de colectivos como el de mujeres, sobre todo en el ámbito rural, personas con discapacidad, jóvenes con baja cualificación, y víctimas de violencia de género.
- Colaboración y compartir buenas prácticas con otros Servicios Públicos de Empleo y otros organismos nacionales y aragoneses
- Optimizar nuestra colaboración con los centros especiales de empleo y las empresas de inserción, junto con las cooperativas y otras entidades de economía social.
- Mejora de la web del Instituto para ofrecer una nueva imagen, nuevas funcionalidades y una adaptación al lenguaje inclusivo.
- VI Congreso de Empleo. Mesa de diálogo “Buenas prácticas e innovación en la cartera de servicios públicos de empleo”.
- Actualización y mejora del sistema de gestor de espera y cita previa: cita mixta, remisión de mails para confirmación de cita previa, recordatorio y anulación.



- Puesta en marcha del aplicativo web de recepción y distribución de la oferta de empleo “WISO”.
- Participación en talleres, jornadas, iniciativas locales, ferias de empleo y mesas de trabajo.
- Visitas de carácter colaborativo e intercambio de experiencias con objeto de mejorar la formación y empleabilidad de personas con dificultades de inserción.
- Colaboraciones del servicio EURES en diversas ferias y talleres.
- Mejora de los canales de comunicación las con Agencias de Colocación mediante visitas.
- Participación en reportaje de Antena Aragón Televisión sobre el trabajo de acompañamiento para la mejora de la empleabilidad desde las áreas de orientación de las oficinas de empleo.
- Taller Webinar sobre “Buena práctica: colaboración Fundación Laboral de la Construcción e INAEM”.
- Intervención en las I Jornadas Técnicas de Orientación para el empleo organizadas por la Junta de Castilla y León.



- Encuentro anual con Agencias de empleo y desarrollo local.
- Nueva gestión del Servicio de Traducción telefónica.
- Organizamos la Jornada de Empleo: motor del desarrollo local.
- I Jornada Profesional sobre la situación del Sector Hostelería en Aragón.
- Incorporación de nuevos contenidos de los talleres para usuarios de oficinas mediante el uso de gafas de realidad virtual.
- Nuevo procedimiento de actuación ante la violencia de género en las oficinas de empleo. Punto Violeta SEPE.



► **PUESTA EN MARCHA DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN, EMPRENDIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO E INNOVACIÓN PARA EL EMPLEO (COE).**

1: Origen y marco financiero. Creación.

El COE Aragón, parte de una red nacional de 20 centros autonómicos, SEPE, Ceuta y Melilla, fue calificado en septiembre de 2022 bajo la titularidad del INAEM, y deberá estar operativo en el cuarto trimestre de 2024. Se enmarca en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, proyecto C.23, y está regulado por el Real Decreto 818/2021 y la Ley 3/2023 de Empleo. Su misión es impulsar proyectos innovadores en orientación profesional, prospección y emprendimiento, actuando como unidad de innovación del INAEM.

Entre sus áreas funcionales destacan: evaluación de programas de orientación, prospección e intermediación laboral; desarrollo de formación experimental para personal del INAEM; diseño de acciones innovadoras y proyectos experimentales en empleo; creación de modelos de emprendimiento; seguimiento de iniciativas de empleo autónomo y economía social; interlocución con asociaciones de trabajadores autónomos y agentes sociales; colaboración en informes sobre el mercado laboral y en la mejora de la experiencia del cliente y del Plan de Calidad del INAEM.



PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023.

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

1. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA PROMOCIÓN DEL EMPLEO AUTÓNOMO Y DEL EMPLEO EN COOPERATIVAS Y SOCIEDADES LABORALES.

1 Evaluación de un programa de políticas activas de empleo realizada.

2. COLABORACIÓN EN EL DISEÑO Y MEJORA DE HERRAMIENTAS DE ORIENTACIÓN LABORAL).

1 Desarrollo informático para gestión de las derivaciones en los programas de orientación profesional para el empleo y el autoempleo PRO-A.

3. ESPACIOS DE AUTOINFORMACIÓN EN LAS OFICINAS DE EMPLEO. Proyecto piloto de estudio de las necesidades de los espacios de autoinformación en las oficinas de empleo.

1 estudio de la situación de las 22 oficinas de empleo del INAEM. Pilotaje en las oficinas de empleo de Tarazona y Compromiso de Caspe.

4. COLABORACIÓN EN EL DISEÑO DE NUEVOS MODELOS DE ORIENTACIÓN PERSONALIZADA PARA COLECTIVOS ESPECIALMENTE VULNERABLES.

4 Acciones formativas de las especialidades “Limpieza de Mobiliario y Superficies” y “Operaciones Auxiliares de Almacén”. 49 personas formadas.

5. “RED DESARROLLO LOCAL”: ECOSISTEMAS DE INNOVACIÓN EMPRESARIAL EN EL ÁMBITO RURAL. DETECCIÓN DE NECESIDADES Y ELABORACIÓN DE PLAN ESPECÍFICO ALINEADO CON LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO.

1 evento celebrado para la participación de los Agentes de Empleo y desarrollo local en la detección de las necesidades formativas del colectivo.

6. “ENGANCHATE AL FUTURO CON INAEM” PROYECTO PILOTO ORIENTACIÓN GAMIFICADA PARA JÓVENES.



Diseño y producción de 1 scape room y 1 scape box con diferente temática.
Adquisición de 1 software de realidad virtual para trabajo en competencias con las personas desempleadas y de 12 unidades de gafas de realidad virtual.

7. PROYECTO PILOTO “CONECTA T” PARA ALUMNOS/AS DE FORMACIÓN PROFESIONAL EN TERUEL.

Edición de material audiovisual didáctico y desarrollo de aplicación informática gamificada para la presentación de los servicios del INAEM a alumnos de formación profesional en Teruel.

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023.

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

8. JORNADA DE ENCUENTRO E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

Celebración de 1 Jornada “Conectando miradas para la el aprendizaje y la colaboración” (22 de noviembre de 2023).
Participantes: 61 técnicos del ámbito de la intervención sociolaboral.

9. TALLERES DE HABILIDADES PARA DEMANDANTES DE EMPLEO.

69 talleres de competencias transversales impartidos para personas inscritas en oficina de empleo con un resultado de 736 personas formadas.

10. “LABS ORIENTACIÓN INAEM”.

1 acción formativa innovadora para 14 personas técnicas en orientación laboral y adquisición de materiales necesarios para el despliegue de nuevas metodologías de trabajo en las oficinas de empleo.

**11. FORMACIÓN EN NUEVAS METODOLOGÍAS DE TRABAJO PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN, EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN PARA EL EMPLEO DE ARAGÓN Y LOS COLABORADORES INTERNOS DEL INAEM.**

6 acciones formativas para el aprendizaje de las herramientas informáticas Trello y Miro en la gestión de proyectos.
1 acción formativa vinculada al aprendizaje de herramientas digitales como “Canva, Clipchamp y Genially”.
113 personas formadas entre ambas acciones.

12. INAEM PROSPECT@ DIGITAL. DESARROLLO DE EXPERIENCIAS PILOTO EN PROSPECCIÓN ESPACIOS EMPRESAS DEL INAEM Y PERSONAL CON FUNCIONES DE RELACIÓN CON EMPRESAS DEL MERCADO DE TRABAJO ARAGONÉS

1 acción formativa en “Branded Content”: 21 personas formadas.
1 acción formativa en “Inbound Marketing”: 13 personas formadas.

13. INAEM DISEÑA@ DIGITAL. EXPERIENCIA PILOTO DE FORMACIÓN EN DISEÑO GRÁFICO Y MÁRketing DE CONTENIDOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS PRESENTACIONES Y LA DOCUMENTACIÓN ENTREGABLE A LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE OFICINA DE EMPLEO.

1 acción formativa en “Canva, clipchamp y genially”: 14 personas formadas.

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023.

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

14. INAEM EMPRENDE.

1 acción formativa en “Emprendimiento, Capitalización por desempleo y Pago único”: 13 personas formadas.

15. ELABORACIÓN DEL MAPA DE ALIANZAS EN EL ÁMBITO DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO EN ARAGÓN.

Diseño de una metodología de gestión y evaluación de las alianzas del INAEM.

16. ESTUDIO DE OCUPACIONES VERDES.

Impartición de talleres para la transición verde y para la transformación digital de la actividad productiva de las empresas beneficiarias de las Subvenciones del Proyecto Memta.

505 personas formadas mediante talleres para la transformación productiva verde y digital.

17. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN, EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN PARA EL EMPLEO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN. Mapa emprendimiento y fase II.

Elaboración de vídeo promocional y material de difusión de las actividades del COE.

18. PROYECTO ACTUALIZACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTA Y EL PROCESO DE SELECCIÓN TÉCNICA. APLICACIÓN DE METODOLOGÍAS ÁGILES Y DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS. WISO.

1 Desarrollo informático para la presentación telemática de ofertas de empleo y su correspondiente derivación a las 22 oficinas de empleo en función de su código postal o actividad económica.

19. LINKEDIN 360 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Adquisición de 14 licencias para reclutamiento de personal en oficina de empleo, 10 licencias de prospección empresarial y 1 página de vida corporativa INAEM.

20. BÚSQUEDA DE BUENAS PRÁCTICAS Y ANÁLISIS SOBRE SU IMPLEMENTACIÓN EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Diversos contactos con otros servicios públicos de empleo y REDCOE para intercambio de información relativa a orientación y buenas prácticas.

► **INAEM Y LAS ESTRATEGIAS EXISTENTES PARA LA TRANSVERSALIZACIÓN DEL ENFOQUE DE GÉNERO EN LA INSTITUCIÓN .**

INAEM emplea varias vías para cumplir con el principio transversal de igualdad entre mujeres y hombres. Entre las medidas que se han venido llevando a cabo desde el INAEM en esta materia se destacan las siguientes:

Medidas en la orientación e intermediación:

- Promoción, desde hace un año y medio, del “Currículum ciego” en la gestión de ofertas de empleo y de intermediación con las empresas interesadas en contratar o en participar en subvenciones del INAEM, dedicadas a la contratación y al estímulo del mercado laboral o fomento del empleo.
- Toma en consideración de la segregación en el mercado laboral desde los servicios de orientación para guiar a hombres y mujeres hacia profesiones donde tradicionalmente no están representadas.
- Ejecución de acciones positivas especialmente dirigidas a mujeres con determinados perfiles, como son: las mujeres víctimas de violencia de género (a quienes se atiende con personal formado y especializado), las mujeres de entornos rurales, las mujeres mayores de 45 o jóvenes menores de 30 años o mujeres que se reincorporan al mercado laboral después de abandonarlo por motivos de cuidados.
- Consideración de la importancia de la inserción socio-laboral en la intervención con mujeres víctimas de violencia de género. Ante ello, se dispone de 21 puntos de atención a este colectivo, ubicados en cada una de las oficinas de empleo de la Comunidad Autónoma de Aragón.



Medidas para la promoción para el empleo:

- Incremento del montante de la ayuda – en los programas de contratación y estímulo del mercado de trabajo, fomento del empleo estable y de calidad, emprendimiento o trabajo autónomo y en el programa de subvenciones a la economía social (cooperativas y sociedades laborales) – cuando la destinataria última es una mujer.

Medidas en la formación para el empleo (ocupacional y continua)

- Implementación de cláusulas sociales tendentes a la igualdad entre mujeres y hombres en las líneas de subvención: por ejemplo, de valoración a empresas de formación que, demuestran tener un plan de igualdad o que proponen acciones de conciliación facilitadoras de la asistencia y permanencia del alumnado en los cursos: mini guarderías, ludotecas, espacios para la atención de niños y niñas...
- Promoción de las competencias digitales con la facilitación del acceso y del uso cotidiano de las TIC e Internet entre las mujeres de entornos rurales y urbanos a través de programas (financiados por NEXT Generation).
- Inclusión de módulos formativos de igualdad dirigidos a las personas que participan en algunas actuaciones formativas para el

empleo (certificados de profesionalidad, formación para el empleo o talleres de empleo).

- Ejecución de actuaciones desde el Centro de Tecnologías Avanzadas (CTA), centro de formación del INAEM para la actualización permanente de conocimiento en las áreas de las TICs y las Tecnologías Audiovisuales, para favorecer la participación de mujeres en sus cursos.

- Flexibilización de los itinerarios formativos y diseño de muchos de ellos en módulos, con el fin de facilitar la participación. La teleformación, la modalidad formativa mixta y la flexibilidad horaria son fórmulas para conseguir una mayor participación y facilitar la necesidad de conciliar.

- Puesta en marcha de programas de ayudas y becas ligadas al fomento del acceso a las acciones formativas, para facilitar la compatibilización de la vida personal, familiar y laboral de quienes, siendo personas usuarias del INAEM, soliciten estas ayudas.

- La programación anual de la formación está vinculada a estudios del Observatorio del Mercado de Trabajo del INAEM. Los datos que se incluyen, en la medida de lo posible, están desagregados por sexo.

Transversal:

- Definición de la consecución de una participación paritaria de mujeres y hombres como un objetivo transversal en las políticas y programas del INAEM.

- Intensificación de canales de comunicación e información sobre el INAEM, sus programas y sus servicios, hacia la población con menos habilidades digitales, combinando la atención individualizada directa presencial, mediante cartas, llamadas o correos electrónicos, con las acciones informativas con el fin de estimular la participación de aquellas personas con más dificultades ante la búsqueda activa de empleo, entre las que se encuentran en mayor medida las mujeres.

- Información y difusión sobre las actuaciones del INAEM en los centros escolares y de FP para motivar al alumnado en sus elecciones de formación profesional.

- Aplicación de un lenguaje no sexista en la información pública y en la documentación del INAEM. Recientemente, se ha procedido al análisis, revisión y corrección del uso e integración del lenguaje con enfoque de género en la web y otros soportes comunicacionales, tras la detección de carencias.

- Creación de una Unidad de Igualdad en el INAEM para favorecer la incorporación de las mujeres al mercado de trabajo y la incorporación de la perspectiva de género en las PAES de Aragón.

- Desagregación por sexo de todos los datos referidos a la participación y resultados de los principales servicios en las memorias anuales (indicadores básicos de participación).

- Establecimiento de comisiones de seguimiento en los programas del INAEM para verificar y medir el impacto y, si fuese necesario, plantear modificaciones.

- Realización de jornadas de buenas prácticas y de intercambio de experiencias profesionales, en el ámbito de la orientación, la formación y estrategias de empleo e inserción en el mercado laboral, en las que la perspectiva de género y otras perspectivas interseccionales son atendidas.

- Visibilización de referentes femeninos: Premio Isabel Oseira “Aragón Orientación Profesional”. Primera convocatoria del Instituto Aragonés de Empleo que premia al trabajo por la orientación profesional y que reconoce póstumamente a Isabel Oseira, técnica de empleo del INAEM.

IV. LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

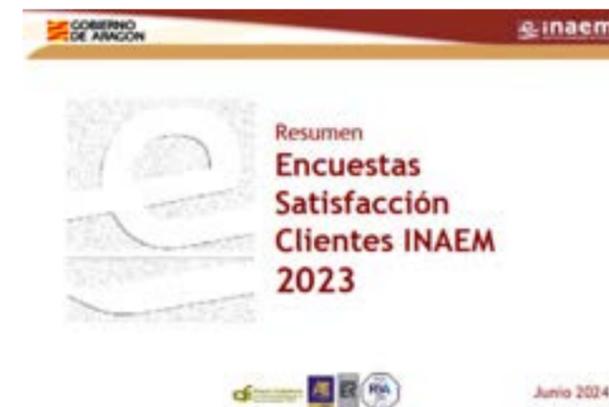
Realizamos evaluaciones de satisfacción y estudios de percepción de nuestros clientes en los que analizamos los resultados y ponemos en marcha planes de mejora. La metodología y herramientas de evaluación se revisan periódicamente con el fin de alcanzar una evaluación ágil.

RESULTADOS

Cada 2 años INAEM realiza un Estudio de Satisfacción de sus clientes mediante la elaboración de encuestas telefónicas a tres de nuestros principales grupos de interés:

- Entidades.
- Alumnado de formación/Programas de Empleo y formación.
- Personas usuarias de oficinas de empleo.

Seleccionada una muestra de 1.381 participantes los datos recogidos arrojan los siguientes resultados:



ÁMBITO	Satisfacción media							% Insatisfacción						
	2024	2021	2019	2017	2015	2013	Evolución 2024-2021	2024	2021	2019	2017	2015	2013	Evolución 2024-2021
Entidades	8,38	9,02	8,21	8,63	8,02	7,55	↓	4,20%	1,31%	5,57%	2,09%	8,61%	6,63%	2,89 p.p. ↑↑
Alumnado formación	8,70	8,45	8,52	8,41	8,10	7,45	↑	3,74%	2,55%	2,81%	2,40%	4,49%	8,45%	1,19 p.p. ↑
Personas usuarias de oficinas	7,93	7,75	7,90	8,07	7,41	7,31	↑	13,84%	14,10%	6,40%	6,63%	14,21%	14,88%	-0,26 p.p. ↓

ÁMBITO	Satisfacción media		
	Huesca	Teruel	Zaragoza
Entidades	8,27	8,19	8,48
Alumnado formación	8,58	9,02	8,69
Personas usuarias de oficinas	8,25	8,19	7,84

Insatisfacción: puntuación 5 o menos.

↑ Evolución inferior al 50% ↓

↑↑ Evolución superior al 50% ↓↓

ÁMBITO	Grado de recomendación			
	Huesca	Teruel	Zaragoza	ARAGÓN
Entidades	8,35	8,34	8,53	8,46
Alumnado formación	8,40	8,52	8,46	8,46
Personas usuarias de oficinas	8,27	8,42	8,16	8,20

% Personas encuestadas que recomendarían el servicio ofrecido por el INAEM.

ÁMBITO	2024	2021	2019	2017	2015	2013	Evolución 2024-2021
Entidades	98,94%	96,34%	94,74%	98,21%	94,79%	92,77%	2,60 p.p. ↑
Alumnado formación	99,82%	92,69%	89,63%	94,89%	89,63%	86,03%	7,13 p.p. ↑
Personas usuarias de oficinas	87,82%	76,30%	87,99%	91,91%	79,43%	77,32%	11,52 p.p. ↑

% Personas encuestadas que recomendarían el servicio

ÁMBITO	Huesca	Teruel	Zaragoza	ARAGÓN
Entidades	98,36%	98,77%	99,15%	98,94%
Alumnado formación	100,00%	100,00%	99,76%	99,82%
Personas usuarias de oficinas	88,33%	91,66%	87,24%	87,82%

La satisfacción media de nuestros usuarios (entidades, alumnos de formación y personas usuarias de oficinas) es de un 8,34% y un 95,5% de las personas encuestadas recomendarían el servicio ofrecido por INAEM. Se valoran positivamente:

ENTIDADES:

- Personal encargado de la gestión de la subvención.
- Contrat@.
- Servicio de atención telefónica.

ALUMNADO DE FORMACIÓN:

- Tramitación de las gestiones.
- Oferta formativa.
- Cumplimiento de expectativas.
- Servicio de búsqueda de cursos de formación.

PERSONAS USUARIAS DE OFICINAS DE EMPLEO:

- Instalaciones.
- Recepción / Información.
- Oficina Electrónica.

Por otra parte, como resultado de estos estudios se desprende que INAEM tiene que seguir mejorando en la prestación de los servicios de: Gestión de ofertas de empleo, Redes sociales, Programa de prácticas, Adecuación de los cursos y EURES.

► **EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO.**

Valoración de la impartición por alumnos tras curso (escala 0 a 10). Periodicidad anual.



► **INAEM ORIENTA.**

El portal de Orientación Profesional on-line INAEM ORIENTA tiene el objeto de proporcionar información, recursos, y herramientas que permitan a las personas, de forma autónoma y/o con la ayuda de tutorización online, establecer un itinerario integral y personalizado de inserción para favorecer la mejora de su empleabilidad.

Incluye servicios de orientación profesional, formación e intermediación laboral. La implantación de estos servicios tiene en cuenta la dispersión geográfica de Aragón y facilita la prestación de servicios en el ámbito rural, contribuyendo a la igualdad de oportunidades. Además, INAEM Orienta dispone de una amplia oferta de talleres gratuitos online, clasificados en tres áreas de formación: búsqueda de empleo, competencias transversales y competencias digitales.

En el año 2023 se han implementado mejoras técnicas y funcionales, tanto en la aplicación web como en el back office o herramienta de trabajo interno, con la intención de favorecer el proceso de búsqueda de empleo de las personas usuarias del portal:

- Certificados de profesionalidad. Inclusión en el campo de Educación como título oficial.
- Codificación de las acciones de INAEM Orienta para su comunicación al SISPE.
- Actualización tecnológica y mejora del rendimiento.

DATOS*

► En 2023 se han analizado un total de **633 cuestionarios**.

► Satisfacción general **8,16**.

► Satisfacción por la orientación recibida **8,49**.

* Para analizar la valoración que las y los usuarios hacen del portal y del contacto con el equipo tutorial, tomamos como referencia el cuestionario de satisfacción que rellenan las personas usuarias del portal, de manera anónima y libre.

Durante esta anualidad, se han realizado un total de 1.599 matrículas en los talleres de formación online; con una valoración de los mismos de 8,74 sobre 10.

► **SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS EN LA GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO. (*)**

	2021	2022	2023
Nº de Ofertas	6.748	8.258	7.658
Participación en la encuesta	54,41%	52,57%	51,40%
Satisfacción general con el servicio de gestión de ofertas	8,58	8,53	8,66
Facilidad en contactar con la Oficina de Empleo	8,71	8,70	8,78
Profesionalidad	9,09	9,03	9,15
Claridad en la información	8,88	8,83	8,94
Tiempo hasta fin del proceso	8,47	8,30	8,47
Adecuación de los candidatos enviados	7,60	7,38	7,44

(*) Fuente: Oracle Business Intelligence INAEM. Encuesta de ofertas. Valoración de la percepción de aquellos clientes que presentan ofertas en el INAEM y que se gestionan a través de sus Oficinas de Empleo.

► **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL. ITINERARIOS PERSONALIZADOS.. (*)**

	2020	2021	2022	2023
Valoración global	7,95	8,03	8,40	8,80
Utilidad	7,68	7,73	8,09	8,59
Conocimientos del técnico	8,24	8,39	8,65	8,89
Interés del técnico	8,42	8,50	8,78	9,04
Servicio adecuado	7,98	8,14	8,47	8,79
Nota media	8,06	8,19	8,49	8,83

V. INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Instrumento Europeo de Recuperación «Next Generation EU», a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, impulsará reformas estructurales en los próximos años mediante cambios normativos e inversiones, promoviendo un nuevo modelo productivo tras la crisis de la COVID-19. Dentro del Componente 23, “Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo”, se incluye la Reforma 5, que busca modernizar las políticas activas de empleo, incluyendo la modificación de la Ley de Empleo.

La Ley 3/2023 asigna a las Comunidades Autónomas, en su ámbito territorial, el desarrollo de políticas de empleo y la ejecución de programas adaptados a sus características. Por ello, el INAEM trabaja en el diseño y ejecución de servicios y programas innovadores que cumplan con las nuevas disposiciones en materia de empleo, garantizando atención personalizada y especializada a personas, empresas y entidades empleadoras.

► Líneas y acciones de innovación.

Líneas y acciones que inciden tanto en la mejora de ámbitos de carácter interno, como en relación con los usuarios.

1. Aplicamos medidas de actuación en las Oficinas de Empleo.

- Consolidación nuevo **sistema de citaciones y gestión de esperas** en las oficinas de empleo, QUENDA.
 - Mejora del sistema de cita previa.
 - Instalación de Totems en las oficinas de empleo para la realización de check-in.
- **Actualización del procedimiento** de renovación de la demanda a través de la página web de INAEM y envío de SMS al usuario con información de su próxima fecha prevista de renovación.
- Cita previa telefónica para la realización de trámites de la demanda con la oficina de empleo y la posibilidad de enviar telemáticamente documentación para la actualización de los datos de demanda.
- Realización de trámites adicionales (altas, traslados e inscripciones iniciales de usuarios de otras oficinas derivados de la implantación del distrito único SEPE).
- Reactivar las acciones grupales online, adaptando sus contenidos a las nuevas necesidades surgidas de la búsqueda de empleo en la era digital, con talleres novedosos como **PROCESOS DE SELECCIÓN 2.0 GAMIFICACIÓN**, para explicar los nuevos procesos de selección de personal a través de juegos, y que permite participar en un juego real creado por la Universidad de Zaragoza para evaluar aspectos relevantes en un proceso de selección (en colaboración con la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo).
- Dotar de Licencias de aplicaciones para trabajo grupal (Microsoft 365), Licencias LinkedIn para mejorar la calidad y eficacia de nuestros servicios de reclutamiento y prospección empresarial, para videoconferencias en las OE y Direcciones provinciales (Cisco –Webex). Compra de equipamiento informático para facilitar el trabajo a distancia (portátiles, auriculares, cámaras web, etc.).

2. Garantizar una comunicación ininterrumpida. Informar.

- **Diseñar un sistema ágil** de comunicación de noticias y novedades a través de redes sociales y página web.
- **Generar contenidos visuales** como infografías o presentaciones que acercan la información clave a la sociedad aragonesa.
- Elaborar y publicar **memorias e informes** sobre el mercado de trabajo.
- **Recopilar y difundir recursos**, tanto internos como externos relacionados con la orientación y la formación para ofrecer alternativas a la ciudadanía.
- Diseñar un **Plan de medios** para trasladar a la sociedad a través de los medios de comunicación de forma programada y sostenida a lo largo del año, los principales programas y servicios en materia de empleo y formación.



3. Adaptar servicios al cambio.

- Impulsar formación novedosa en materias que hasta ahora no se habían impartido en nuestra comunidad, como, por ejemplo, con los cursos del centro de formación de Huesca:
 - “Guía por itinerarios ecuestres” con la participación de 11 alumnos.
 - “Instructor de marcha nórdica”, deporte mundial con gran auge en Aragón.
- **Nuevo protocolo EURES. Servicios de Empleo Europeos.** Recoge toda la normativa de aplicación, relación de los servicios EURES: información, orientación, colocación, eventos y cooperación transfronteriza; perfil del demandante EURES y otras actuaciones.
- **Celebración de la jornada MUJER y EMPLEO**, caminando hacia la igualdad, con diversidad de charlas y mesas redondas y la presentación del estudio de implantación de la perspectiva de género en el mercado laboral y en las políticas activas de empleo en Aragón.



4. Aplicamos las nuevas tecnologías para el análisis de datos y elaboración de nuevos productos y servicios. Desarrollos en 2023:

- **Aplicación informática de apoyo a la ejecución de los nuevos programas de activación (PRO-A).** Coordina el trabajo entre las oficinas de empleo del INAEM y las entidades colaboradoras, facilitando la derivación de usuarios para servicios de orientación laboral. Permite gestionar citas, monitorear el avance y resultados, y garantiza la seguridad en el tratamiento de datos.
- **Aplicación para la gestión de los Centros Especiales de Empleo (GCEEI).** Se actualizará con un nuevo módulo para la solicitud y gestión electrónica de subvenciones, destinadas a las unidades de apoyo en los centros especiales de empleo (CEE). Este módulo facilitará la gestión de ayudas para los servicios de ajuste personal y social en dichos centros.
- **Instalación de equipamiento del sistema de gestión de esperas Quenda en oficinas de empleo.**
- **Aplicación para la gestión del Registro de Empresas de Inserción y la gestión de subvenciones (REIS). Fase 1** – procedimientos: calificación, ampliación, certificados, descalificación.

- **Modificación Plataforma web SERVIREG.** Incluir las actualizaciones:
 - Servicios recibidos registro manual (denominado técnicamente como IWDSERRS).
 - Asociación de servicios a Itinerarios (denominado técnicamente como IWSRIASS).
- **Aplicación para la gestión de becas y ayudas para cursos de formación para el empleo. Fase 1.** Desarrollo de un simulador que permita a los usuarios conocer previamente si pueden optar a la concesión de una beca o ayuda durante la asistencia a cursos de formación para el empleo.
- **Modificaciones en fichero de datos “PREM”.** Adaptación a las modificaciones normativas en los diferentes módulos de gestión de subvenciones para fomento del empleo y evolutivos para la mejora de la visualización pantallas. Desarrollo de módulos para la gestión de subvenciones JOVEM y EMPLEAR.
- **Mejoras en aplicaciones FORMACIÓN.** Actualización de las bases de datos a entorno web para la solicitud de las diferentes subvenciones.
- **ORACLE BI INAEM.** Mantenimiento evolutivo Plataforma:
 - Actualizar la documentación de los procesos de carga.
 - Incorporación de nuevos códigos de contratos en OBI.
 - Panel de Control INAEM CAE.
 - Unificación de los procesos de exportación de Perfiles Ocupacionales y Prospección.
 - Se ha evolucionado en la adaptación de datos, incorporación de nuevos filtros y mejoras en las escalas de los gráficos, todo ello en el panel de Servicios.
- **Modificaciones en fichero de datos “PREM”.**
 - Adaptación a las modificaciones en bases reguladoras, en Discapacitados y en Primera experiencia.
 - Desarrollos para mejorar la tramitación electrónica de los procedimientos de concesión de subvenciones.
- **Mejoras en aplicaciones FORMACIÓN.** Actualización de los formatos de Diplomas (WDIPL): elaboración de diplomas electrónicos, mejoras en la descarga masiva por parte de los centros y en la descarga por parte del alumnado.
 - **Gestión de la seguridad de los sistemas de información.**
 - **Auditoría y certificación de nivel medio**, de los sistemas de información del INAEM conforme con las exigencias del Real Decreto del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el **Esquema Nacional de Seguridad** en el ámbito de la Administración electrónica.
 - **Sistemas certificados:** sistemas de información que dan soporte a los servicios de ayudas y subvenciones para el empleo y página web corporativa del INAEM.
 - **Aplicación para gestión y control de los permisos de usuarios en aplicaciones de INAEM.** Fase 1: Análisis funcional, desarrollo en preproducción.

5. Diseñamos nuevos servicios adecuándolos a los clientes.

El INAEM gestiona las relaciones con clientes como fuente de mejora continua. Nuevas actuaciones, servicios y programas 2023:

Piloto exclusión social:

Con el objetivo de mejorar la atención y la eficacia en los resultados de la atención del colectivo de exclusión social en su integración social y búsqueda de empleo, mediante una atención integral compartida desarrollada por equipos multiprofesionales de los ámbitos de empleo y social, esta acción se ha desarrollado entre INAEM, IASS, Ayuntamiento de Zaragoza y Comarca Ribera Baja.

Se ha atendido a un total de 70 personas en exclusión social para lograr que 60 finalizaran la actuación en su totalidad. Como resultados, de las 70 personas 55 han acabado trabajando más de 30 días durante el transcurso del proyecto (78%), a la finalización del proyecto 31 personas seguían trabajando (44%) y el total de días trabajados por las 70 personas durante el piloto fue de 17.874, una media de 255 días trabajados por persona participante. La media de satisfacción de las personas encuestadas es de 9,3 sobre 10.

► **Nuevos programas de orientación PRO-A, PRO-IN para sectores y personas con discapacidad,** tiene como destinatarios a personas inscritas como demandantes de empleo y/o servicios en situación laboral tanto de no ocupadas como de ocupadas, y que tengan iniciado un itinerario individual y personalizado de empleo en el INAEM, en la fecha de su incorporación al programa. Se llevan a cabo acciones puntuales de información, orientación y acompañamiento para el empleo y asistencia para el autoempleo, articuladas en itinerarios de inserción ocupacional personalizados y dirigidos a mejorar las posibilidades de ocupación de las personas participantes. Se prioriza el acceso de mujeres para que, en la medida de lo posible, el porcentaje de participantes de género femenino en el programa alcance el 59%. Asimismo, se presta especial atención a colectivos considerados prioritarios, vulnerables, y/o con especiales dificultades de integración en el mercado de trabajo.

► Convenio de colaboración entre el Instituto Aragonés de Empleo y entidades firmantes de la Estrategia Aragonesa para la igualdad, la inclusión y la participación de la población gitana 2022-2026 en Aragón para la ejecución del programa “Romaní Butí” (2023-2026).

► Convenio de colaboración entre el Instituto Aragonés de Empleo y las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Huesca, Teruel y Zaragoza, para realizar el “programa 45+” (2023-2025).

► **PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO DE TRABAJO PROTEGIDO.** Con cuatro líneas de subvención: a la inversión fija, del coste salarial, para financiar gastos derivados de la adaptación de puestos de trabajo y para el funcionamiento de las unidades de apoyo a la actividad profesional pretende la inclusión laboral de personas con discapacidad en el mercado de trabajo protegido mediante la concesión de subvenciones dirigidas a fomentar la creación y mantenimiento de puestos de trabajo en los centros especiales de empleo.

► **PROGRAMA JOVEN.** Su finalidad es favorecer la empleabilidad, la mejora de las competencias profesionales y la adquisición de experiencia laboral de personas jóvenes desempleadas inscritas en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil a través de su participación en proyectos de interés

general y social promovidos por entidades locales, organismos, corporaciones y empresas públicas, universidades y entidades sin ánimo de lucro en el ámbito de colaboración con el Instituto Aragonés de Empleo, que se ejecuten o presten en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

► **PROGRAMA Emple-AR.** Tiene el objeto de fomentar la contratación de personas desempleadas con dificultades de inserción en el mercado de trabajo al objeto de mejorar su experiencia laboral y la adquisición de competencias profesionales y, por tanto, su empleabilidad, al mismo tiempo que participan en proyectos de interés general y social ejecutados en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

► **PROGRAMA DE SUBVENCIONES PARA EL ESTÍMULO DEL MERCADO DE TRABAJO Y EL FOMENTO DEL EMPLEO ESTABLE Y DE CALIDAD.** Destinado a fomentar tanto la contratación indefinida de personas desempleadas que, por su edad o elevado tiempo de permanencia en desempleo, encuentran dificultades para acceder al mercado de trabajo, así como la conversión en indefinidos de contratos formativos, favoreciendo de este modo la estabilidad en el empleo de las personas jóvenes, todo ello con un enfoque de género en la configuración de unas medidas de acción positiva hacia el colectivo femenino y con un enfoque local que incentiva especialmente el empleo en núcleos de población reducida.

► **PROGRAMA PARA LA EJECUCIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS DIRIGIDAS A PERSONAS JÓVENES DESEMPLEADAS, INSCRITAS EN EL SISTEMA NACIONAL DE GARANTÍA JUVENIL.** Esta formación se programará por: Itinerarios formativos completos, cuando incluya la totalidad de los módulos formativos que componen el Certificado de Profesionalidad, y Itinerarios formativos parciales, cuando incluyan uno o varios módulos formativos que forman parte de un Certificado de Profesionalidad.

► **PROGRAMA ESPECÍFICO DE FORMACIÓN PARA PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES DE FORMACIÓN Y EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL.** La convocatoria, por importe de 2.000.000 de euros, contempla exclusivamente acciones formativas destinadas a ofrecer a las personas trabajadoras desempleadas con necesidades formativas especiales o con dificultades para su inserción o recualificación profesional, una formación ajustada a las necesidades formativas individuales y del sistema productivo, que les permita adquirir las competencias requeridas en el mercado de trabajo y mejorar su empleabilidad, dando respuesta a sus necesidades de cualificación mediante acciones formativas de formación profesional para el empleo, dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad de nivel 1 y 2.

► **PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA CUALIFICACIÓN Y RECUALIFICACIÓN DE TRABAJADORES (UPSKILING Y RESKILING) CON UNA LÍNEA ESPECÍFICA DESTINADA A LA ECONOMÍA DE LOS CUIDADOS Y OTRA A RESIDENTES EN POBLACIONES DE ÁMBITO RURAL.** Para la financiación de acciones formativas dirigidas a la cualificación y recualificación de la población activa, vinculadas a cualificaciones profesionales en sectores estratégicos, cuidado de las personas y zonas de riesgo de despoblación, así como para el acompañamiento para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

► Inclusión en las acciones formativas impartidas en las convocatorias del INAEM dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad, como formación adicional, obligatoria y transversal,

el módulo de formación complementaria “Inserción laboral, sensibilización medioambiental y en la igualdad de género”.

► Previsión en todas las convocatorias de formación del INAEM, de incremento de la subvención para contratar el servicio de apoyo necesario que facilite el aprendizaje de personas con discapacidad.

6. Activamos grupos de mejora y de trabajo para el desarrollo de productos y servicios.

- Participamos en la Mesa de trabajo de la campaña agrícola 2023 trabajando con el Ayuntamiento de Caspe, servicios sociales, Apec, Uaga, Policía Local, Guardia Civil, Caritas y Cruz Roja.
- Mesa Provincial de Flujos Migratorios para la coordinación e integración sociolaboral de los flujos migratorios laborales en campañas agrícolas de Huesca con Subdelegación de Gobierno, Inspección de Trabajo, DPH, entidades locales, etc.
- Grupo de trabajo con los Agentes de Desarrollo Local en diversas oficinas de empleo.
- **Pacto Social por la solidaridad, el empleo y la reconstrucción verde de Calatayud.** El objetivo es la valoración de necesidades y el acuerdo de planes de acción con iniciativas dirigidas a contribuir a la recuperación económica y social en base a tres ejes:
 - Solidaridad: garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.
 - Empleo: crear empleo verde de calidad y potenciar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión.
 - Reconstrucción verde: impulso de la transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo sostenibles, mediante la implementación de la economía circular.
- Participación en el Consejo Socioeconómico del municipio de Ejea de los Caballeros.
- Encuentro de centros de formación para el empleo en Aragón para potenciar la colaboración y el diálogo haciendo énfasis en la calidad de la formación, con charla de David Barreda.
- Intercambio de experiencias con la Asociación de Profesionales del Desarrollo Local de Aragón (PRODELAR).



VI. CALIDAD DEL SERVICIO

Métodos y herramientas para la revisión y mejora de los procesos:

- Autoevaluaciones de acuerdo al modelo EFQM: evaluación de toda la gestión de la organización y acciones de mejora continua.
- Certificaciones ISO/9001, gestión por procesos para el aseguramiento de la calidad, en los centros de formación propios.
- Seguimiento periódico y evaluación de indicadores.
- Seguimiento y evaluación de las Cartas de servicios en relación con las Oficinas de Empleo, los Espacios Empresa y la Formación para el Empleo.
http://www.aragon.es/SaC/AreasTematicas/Servicios/ci.New_SaC_Cartas_EIE.detalleINAEM.
- Encuestas de satisfacción de clientes.
- Estudio de percepción social.
- Estudio de impacto de las políticas activas del INAEM.
- Proceso normalizado para la gestión de las quejas y sugerencias.
- Evaluación del desempeño por la Red de servicios públicos de empleo europeos.
- Grupos de mejora.

- Se mantiene el sello de Excelencia Aragón Empresa en la categoría Oro que otorga el Instituto Aragonés de Fomento. Un reconocimiento obtenido a través de una evaluación externa (utilizando como comparación el modelo EFQM) que otorga una puntuación superior a los 500 puntos.

Con esta evaluación se destaca la apuesta clara y firme del equipo de Dirección hacia la excelencia de la mano del modelo EFQM, redoblando sus esfuerzos en pro de la excelencia; la implicación profesional y compromiso personal y la capacidad de adaptación a los cambios.

- En línea con el objetivo de prestar calidad en los servicios, el INAEM aplica el estándar de sistema de gestión ISO 9001 en el centro de Tecnologías Avanzadas y el Centro de Formación de Huesca.

Además, el Instituto Aragonés de Empleo INAEM, exige a todos sus centros de formación y entidades colaboradoras que dispongan del certificado ISO 9001 2015. Lo que antes era un criterio a través del cual se lograban puntos extra en la convocatoria, ha pasado a ser un requisito obligatorio para todos sus centros colaboradores.

Con el requisito de tener el certificado ISO 9001, INAEM quiere garantizar la buena gestión interna de sus centros de formación colaboradores. A través de la aplicación de uno de los estándares de gestión más reconocidos en el mundo, como es la norma ISO 9001 2015.

- El Instituto Aragonés de Empleo obtiene la certificación de su cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.

Las mejoras en ciberseguridad desarrolladas por el Instituto Aragonés de Empleo (INAEM), reconocidas por AENOR con un certificado que acredita su cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), han sido:

**Revisión ENS.**

- Realizar las mejoras en seguridad derivadas del informe emitido por ENS que afecta a la aplicación PREM y a la plataforma HCL Lotus.
- Revisión sentencias SQL, seguridad del servidor, restricciones de acceso a BD, búsqueda información sensible, etc.
- Análisis de riesgos y vulnerabilidades de seguridad de varias aplicaciones con el fin de aplicar las soluciones o medidas compensatorias necesarias que disminuyan esos riesgos, de acuerdo con las disposiciones del ENS.
- Revisión y actualización de equipos (20%).
- Maquetado de seguridad (20%).

Trabajos de la Oficina de Ciberseguridad del INAEM.

- Incluir sistemas nuevos en el SGSI del ENS.
- Realización Programa de Seguridad 2022.
- Preparar y coordinar los Comités de Ciberseguridad.
- Mantener en zona de cumplimiento el Sistema de Gestión del ENS.
- Alimentar y mantener un Cuadro de Mandos de ciberseguridad.
- Informes sobre actualizaciones en el Marco del cumplimiento.
- Elaborar el Programa de Seguridad 2023.
- Renovación de la Certificación del ENS.

En 2023 Se lanza, de nuevo, el Programa Bench-Learning que contempla la evaluación comparada del desempeño de todos los Servicios de Empleo.

EVADES, en 2023, incluye como principal novedad la realización de una evaluación intermedia del desempeño del INAEM que permite identificar mejoras antes del arranque del cuarto ciclo.

- La realización de las encuestas bianuales de satisfacción y expectativas de clientes. Se analiza la percepción y las expectativas de los diferentes grupos de interés (empresas, alumnos/as de formación y personas usuarias de oficinas) con los servicios ofrecidos por este organismo, cuyos resultados nos ayudan seguir mejorando constantemente y poder implementar nuevas áreas y mejoras que den respuesta a nuestros grupos de interés.
- La consecución de objetivos en las políticas activas de empleo en 2023. El INAEM se sitúa, en todos los casos, por encima de la media nacional.

- Administración electrónica y Simplificación Administrativa. El impulso de la administración electrónica y la simplificación administrativa es una prioridad para nuestra organización, dado que promueve una Administración más eficiente, más eficaz, sostenible, más cercana y más transparente.
- La participación en la transmisión de buenas prácticas y aprendizaje mutuo de los servicios públicos de empleo.

VII. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE NUESTROS SERVICIOS.

La transparencia informativa es una demanda social, una obligación ética y de responsabilidad.

El INAEM dispone de herramientas para responder a los compromisos de facilitar información clara, accesible, actualizada y estructurada y a la vez rendir cuentas. Es preciso que existan **mecanismos para una comunicación fluida**.

► El PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN 2023 tiene como objetivo trasladar a la sociedad a través de los medios de comunicación, de forma programada y sostenida a lo largo del año, los principales programas y servicios desplegados por el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Empleo en materia de empleo y formación.

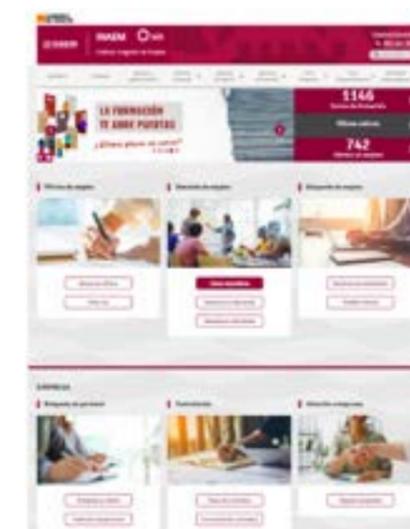
- Monográficos: 54 monográficos en 5 medios de comunicación.
- Noticias en digital: 12 noticias en dos medios.
- Banners: Durante 49 meses en 7 medios de comunicación.

► MEMORIA ANUAL DEL INAEM: Anualmente el INAEM elabora una memoria de actuaciones y resultados. La Memoria Anual de 2023 se encuentra actualmente publicada en la página web del INAEM a disposición de cualquier ciudadano, dando transparencia a la gestión del INAEM.

► NUESTRA PÁGINA WEB <https://inaem.aragon.es>

Implementaciones en Soporte portal web:

- Mejoras y desarrollos para el nuevo portal de INAEM (mercado de trabajo, buscador de ofertas de empleo, integración con BI... Retoque en los diseños con su posterior ajuste en la maquetación de la "Home" del portal de INAEM.
- Análisis de riesgos y vulnerabilidades de seguridad
- Revisiones de accesibilidad de la web con el objeto de ir adecuando la página e implantando las mejoras.
- Lenguaje inclusivo.
- Información actualizada de los servicios prestados, programas y convocatorias de subvenciones de empleo y formación.
- Noticias y novedades en materia de empleo, formación e intermediación.
- Publicaciones de memorias anuales de actividad, estudios, estadísticas y evolución y evaluaciones del mercado de trabajo.
- Buscadores de ayudas relativas al empleo y la formación.
- Espacios dedicados a las entidades que colaboran con el INAEM para facilitar el acceso a ellas.
- Análisis de perfiles profesionales.



► VIDEOS DIVULGATIVOS EN EL CANAL DE YOU TUBE DEL GOBIERNO DE ARAGÓN. El INAEM continúa apostando por las nuevas tecnologías para acercar sus servicios a los ciudadanos y facilitarles el uso y conocimiento de todas las herramientas con las que cuenta, con el objetivo de favorecer una comunicación más activa.



► Acciones proactivas de INFORMACIÓN SOBRE NOVEDADES DE EMPLEO (envío de e-mail, suscripciones, visitas de técnicos del Espacio Empresas.....), modalidades de contratación laboral, normativa laboral general, subvenciones, ayudas e incentivos de fomento de empleo, así como cualquier otra novedad que se considere de interés para las empresas en materia de empleo y recursos humanos.



► Participación en Jornadas, Foros y sesiones grupales que nos permiten difundir y dar a conocer, tanto en diversos ámbitos territoriales como a diferentes actores de la ciudadanía, los servicios y programas del INAEM. Este tipo de colaboraciones permite una transmisión de la información cercana y bidireccional en la que los asistentes pueden plantear a nuestro organismo sus consultas e inquietudes poniendo cara a los/as técnico/as de INAEM:

- Mesa redonda “Mujer y Empleo” organizada por grupo social ONCE.
- Sesiones de Información de Servicios INAEM para los alumnos en Centros educativos:
 - IES Cinco Villas.
 - IES Río Gállego.
 - Alumnos de PCI de DFA.
- II Jornadas de Emprendimiento y Empleo CPIFP Movera. Taller de entrevistas dirigido a alumnos de FP.
- II Jornadas de empleo, emprendimiento y orientación profesional. CPIFP Corona de Aragón.
- II Jornada Diversity sobre la gestión de la diversidad cultural en el ámbito laboral. Fundación San Ezequiel Moreno.

- Feria de Empleo CIFP Los Enlaces.
- Feria de Empleo y Formación de Calatayud.
- Feria de Empleo y Formación Joven de Caspe.
- Feria Teruel EMPLEA.
- Salón del Empleo de Utebo.
- Juegos del Talento de la Feria de Empleo de la Universidad de Zaragoza.
- Feria de Empleo y Emprendimiento de la Cámara de Comercio de Zaragoza.
- Jornada Talento y Futuro Profesional en Colegio Ntra. Sra. Del Pilar Salesianos Zaragoza.
- Evento Networking en Programa de autoempleo IDEA-T e YMCA.
- Participación del Servicio EURES:
 - Feria de Empleo JOB DAY San Valero.
 - XIV Jornadas Técnicas de FP CPIFP Los Enlaces
 - Taller UZ Expotalent. Sesión “Herramientas EURES”
 - Feria de Empleo Estonia.
 - Feria de Empleo Luxemburgo.
 - Proyecto SAVA Finlandia.
 - Colaboraciones en cursos de formación con EURES Asturias y EURES Murcia.
- Sesión informativa en Casa de las Culturas a solicitantes de protección internacional.
- Semana de la Discapacidad 3D. Fundación Adecco.
- Jornada de Buenas Prácticas en Gestión de la Diversidad Interculturalidad e Inmigración en Aragón.
- Networking YMCA “Constituyendo una cultura laboral inclusiva: experiencias y claves para el éxito empresarial responsable. Huesca.
- Jornada Empleo y discapacidad “Impulsando la inclusión y la rentabilidad en la empresa. Foro empleo Huesca +inclusiva.
- 5ª Feria de Empleo y Orientación Instituto S. XXI Pedrola.



- I Feria de empleo y FP Dual de Monzón.
- Foro Emprendimiento “Ideando” Comarca Hoya de Huesca.
- SIE Saló del Emprendimiento de Huesca
- Jornada UIMP Walqa
- Taller grupal de orientación en el Centro de Protección de Menores de Huesca en colaboración con IASS.
- III Feria de Empleo Pirámide.
- Jornada Foro empresas y trabajadores Contacta 2023 Huesca.
- Jornada “TERUEL: un enclave estratégico para la industria aeroespacial en el mundo”.
- Pitch Days organizados por Aragón Emprende en Alcañiz con el fin de impulsar el espíritu emprendedor.



► PORTAL DE TRANSPARENCIA. A través de dicho portal puede consultarse el seguimiento de los Planes de mejora de la empleabilidad que pone en marcha el INAEM, en las medidas en las que participa con otros departamentos del Gobierno de Aragón y otros contenidos relacionados con el empleo.



Consideramos además clave las redes sociales como espacio de diálogo y relación con clientes y sociedad por lo que se están comenzando a dar los primeros pasos para la creación del Departamento de Redes Sociales del Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) con el fin de incrementar la presencia en redes del organismo y la gestión de:

► Facebook. INAEMPLEO está dedicada y enfocada a generar conversación e informar sobre recursos, servicios, programas de empleo y autoempleo, ofertas de trabajo, formación, orientación y mercado de trabajo.

<https://www.facebook.com/INAEMpleo>

► Twitter permite a quienes tengan su cuenta en esta red convertirse en seguidores de @INAEMpleo y disponer así de una excelente herramienta de microblogging.

<https://twitter.com/INAEMpleo>



► LinkedIn nos permite situar al INAEM como interlocutor, generador de contenidos y aportaciones en la mayor red profesional para empresas y personas que buscan trabajo y ampliar los canales de información a los usuarios en general. Creación de nuevos contenidos en el perfil de LinkedIn de Espacio Empresas con publicaciones de las visitas que se realizan a las empresas aragonesas.

<https://es.linkedin.com/in/INAEM>

► El Blog del INAEM nos permite llevar a usuarios e intermediadores en el empleo, aquellos proyectos que gestionamos o en los que participamos, noticias de empleo, ofertas, convocatorias, servicios nuevos, artículos de interés, consejos en la búsqueda de empleo, orientación para el emprendimiento, e incluso entrevistas a distintas Entidades Colaboradoras y debates.

<https://elblogdelINAEM.wordpress.com>



► APP del INAEM: Facilita la consulta de cursos, ofertas de empleo y búsqueda de oficinas, se mejora continuamente siendo la actualización más reciente el apartado “Tu oficina” y se han introducido mejoras en las búsquedas de empleo.

► Servicio de Atención Telefónica.

► La Intranet del INAEM, con información actualizada relativa a todos los ámbitos de gestión del organismo, incluidos sus procesos. Incluye accesos a las aplicaciones corporativas y a las redes sociales INAEM. Facilita la comunicación interna mediante, entre otros instrumentos, boletines mensuales de noticias, tableros de anuncios, tablón sindical, buzón de sugerencias, así como a través de entornos colaborativos donde solicitar información, colaborar y contrastar puntos de vista.

Canales de diálogo y comunicación

	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Web corporativa. • Redes sociales • Servicio de atención telefónica • Sistema de quejas y sugerencias • Encuestas de satisfacción y entrevistas • Seminarios y jornadas temáticas
	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Boletín de noticias • Plan de comunicación interna: reuniones • Grupos de mejora • Equipo de calidad • Encuestas de clima laboral • Instrucciones y Circulares
	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Web corporativa • Redes sociales • Medios de comunicación: Plan de comunicación externa • Participación en Consejos y Mesas de diálogo (Educación, Fundación Emprender en Aragón, Protocolo de la Discapacidad...) • Memoria anual INAEM • Memoria de Responsabilidad Social • Preguntas parlamentarias
	Órganos de dirección y participación y control	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones del Consejo General y Comisiones Permanentes • Reuniones del Equipo Directivo

RESULTADOS

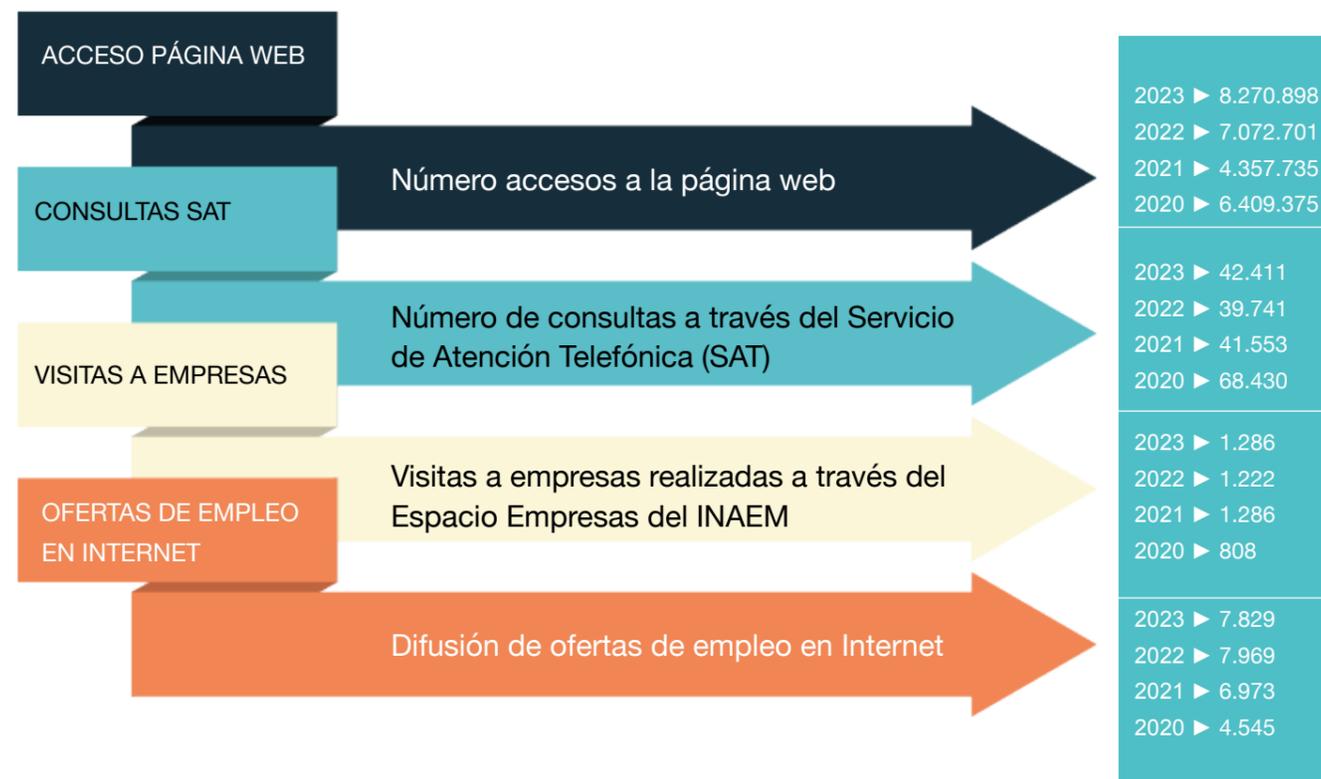
Acceso a la página web del INAEM.

Presencia del INAEM en las Redes Sociales



Datos de seguidores redes sociales INAEM: diciembre 202

Datos de visitas más destacadas: - 1.207.707 páginas vistas en inaem.aragon.es relacionadas con "demanda".
4.748.151 páginas vistas relacionadas con "formación" (búsqueda "curso").
354.765 páginas vistas relacionadas con "oferta".





Consultoria m...

inaem

Programas experienciales de empleo y formación: Parques y Jardines Sierra Alta.

Objetivo: Acondicionamiento de parques, jardines y áreas recreativas de los municipios de Griegos, Villar del Cobo y Guadalupe.

GOBIERNO DE ARAGÓN

3- NUESTRAS PERSONAS

Para el INAEM, su personal es el principal activo y uno de los ejes principales de su modelo de gestión, impulsor de mejoras en el ámbito de la gestión administrativa y de la prestación de servicios. Sus propuestas e ideas, formuladas a través de diferentes canales y foros, son fuente de innovación; y su implicación en aplicar en su trabajo diario los métodos y valores de la organización contribuyen a la mejora continua.

En el ámbito de los recursos humanos, el INAEM promueve la formación continua de su plantilla, reforzando sus conocimientos técnicos y sus competencias transversales y tecnológicas, todo ello en aras de contar con equipos profesionales formados y motivados.

En 2023 se han seguido ejecutando los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) lanzando nuevas convocatorias de ayudas y consolidando las actividades del COE. Para poder seguir gestionando los 30 millones del PRTR y para reforzar el Servicio de Formación se han ejecutado dos programas temporales de empleo que han supuesto, por un lado, la incorporación de 12 personas para el PRTR y 15 personas para el Programa de Seguimiento y Auditoría en materia de subvenciones públicas gestionadas por el INAEM para acciones de Formación para el empleo en el ámbito laboral de Aragón. El equipo que comenzó en el año 2022 en el COE se ha consolidado en el 2023. Como unidad dentro del INAEM, cuenta con 5 personas dedicadas a ejecutar proyectos con el apoyo de grupos de trabajo colaborativos que permiten la participación de personal técnico especialista de las diferentes unidades del INAEM.

En el año 2023, ha contado con 53 colaboradores directos. La plantilla del INAEM en 2023 es de 539 trabajadores, 416 mujeres (77,18%) y 123 hombres (22,82%). La edad media es de 50 años, 50 en el caso de las mujeres y 51 para los hombres.

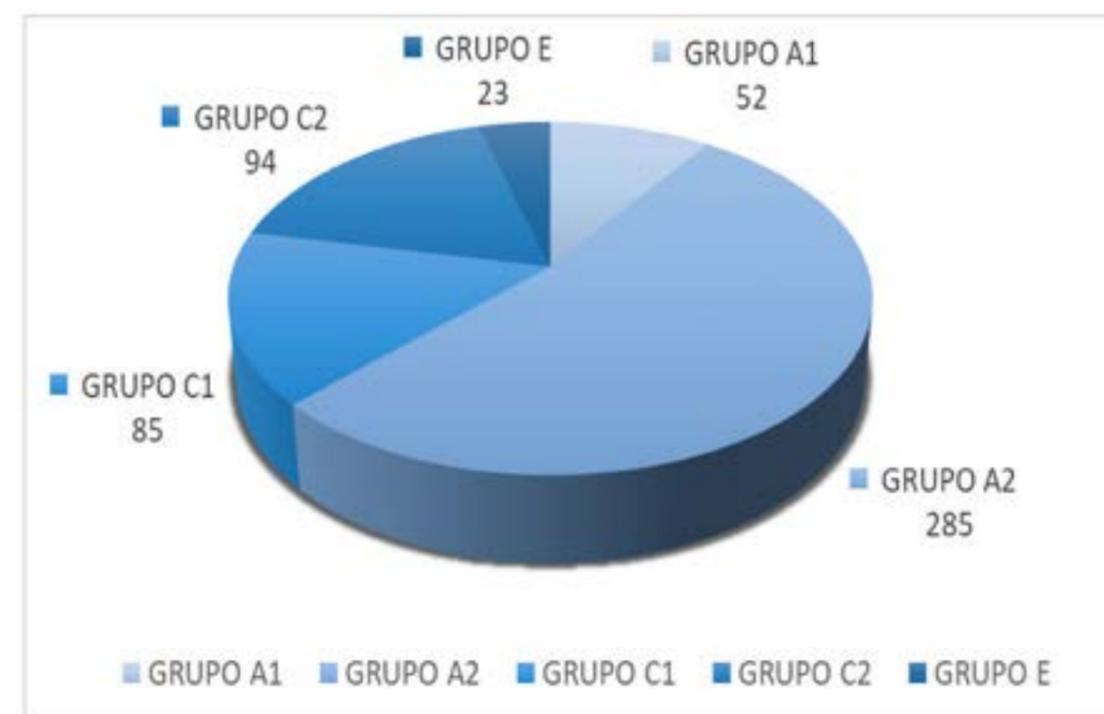


I. DISTRIBUCIÓN DE EFECTIVOS

La plantilla del INAEM presenta, en líneas generales, las siguientes características: predomina el Grupo Profesional A2 o Titulado medio, representando más de la mitad de su personal y que mayoritariamente está compuesta por la relación jurídica de funcionarios de carrera. Tiene una distribución territorializada en función de la Dirección Gerencia del Instituto, sus Direcciones Provinciales, la red de Oficinas de Empleo y los Centros de Formación Ocupacional de la Comunidad Autónoma de Aragón. El mayor número de efectivos está destinado en el área de oficinas de empleo. Los 539 efectivos reales corresponden a los recursos humanos disponibles y se dividen en los siguientes grupos o categorías:

Grupos	Efectivos
Grupo A1	52
Grupo A2	285
Grupo C1	85
Grupo C2	94
Grupo E	23
TOTAL	539

Funcionarios ▶ 415
 Laborales ▶ 32
 Interinos Programa Temporal ▶ 92



II. NOVEDADES TREBEP en 2023

El Estatuto Básico del empleado público y el VII convenio colectivo para el personal laboral de la C.A. de Aragón son las normas que regulan al personal funcionario, interino y laboral del Instituto Aragonés de Empleo.

El Estatuto Básico del empleado público y el Convenio Colectivo para el personal laboral de la C.A. de Aragón son las normas que regulan al personal funcionario, interino y laboral del Instituto Aragonés de Empleo. En el año 2023 se aprobó el VIII convenio para el personal laboral, cuya principal novedad fue el establecimiento con carácter general de la jornada laboral de 35 horas semanales. Desaparece la jornada de verano y se realiza la misma jornada durante todo el año. Además, se incorpora en el Convenio la posibilidad de teletrabajar en los puestos en que ello sea posible, en los términos regulados por la actual normativa de teletrabajo.

En materia de Permisos por motivos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, destaca que se establece la reducción de jornada de 1 hora sin disminución de retribuciones, en los siguientes supuestos: tener una persona menor a su cargo que tenga reconocido grado de discapacidad, tener una persona menor a su cargo con 3 años o menos, tener a su cargo dos o más personas menores de 12 años, ser familia monoparental, con una persona menor de 12 años a su cargo.

Asimismo, se reconoce el permiso para acudir a clases de preparación al parto y para realización de exámenes prenatales al cónyuge o pareja, siempre que realice el acompañamiento. Además, se extiende el permiso para asistir a reuniones de coordinación, tanto en centros de educación especial como en centros sociosanitarios.

Los permisos por razones particulares se amplían de 6 a 8 días, pudiendo disfrutarse, dos de ellos, en medias jornadas. A cambio, se elimina el permiso de dos días para conciliación.

Los trabajadores del INAEM están representados por la Junta de Personal (personas funcionarias) y los Delegados de Personal (personas contratadas laborales) en reuniones periódicas con la Dirección Gerencia.

La cultura corporativa basada en actitudes y valores de las personas de la organización constituye un factor clave para la estrategia del INAEM.

Mediante el proceso de “Detección, desarrollo e implantación de Buenas Prácticas y Sugerencias internas”, por un lado, fomenta la participación activa de las personas y el reconocimiento de su trabajo y por otro, permite exportar instrumentos eficaces para la organización a otras unidades y centros de trabajo.



III. LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS

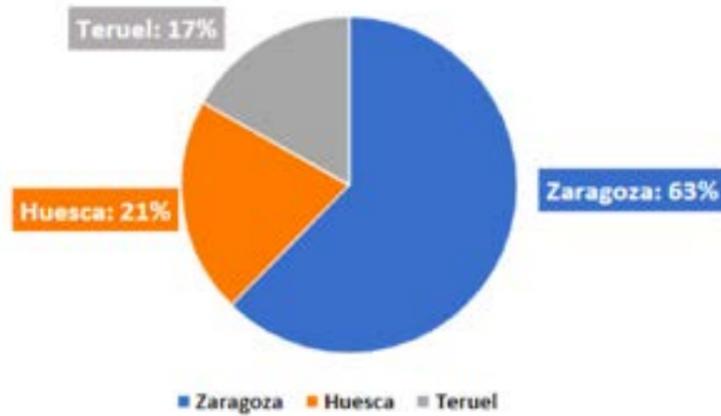
VOZ DEL EMPLEADO

En noviembre de 2022 se realiza la encuesta de la voz del empleado. Tiene una vigencia de dos años, por lo que no hay nuevos datos.

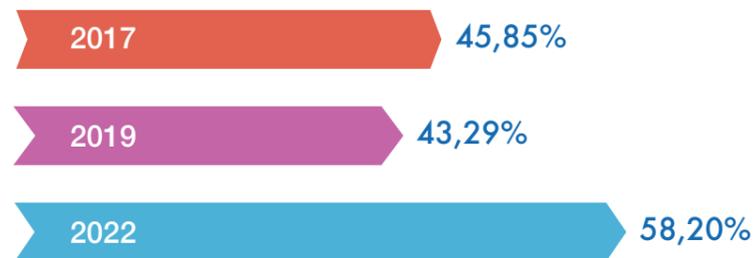
La muestra fue de 509 empleados y participaron 296.

Esta participación representa un 58,2% del total versus el 43,2% de participación del año 2019, podemos concluir que se ha realizado un incremento positivo en la participación y por tanto en la implicación de nuestro personal en la mejora continua.

Distribución de los encuestados según provincia



% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción



Distribución de los encuestados según centro de trabajo

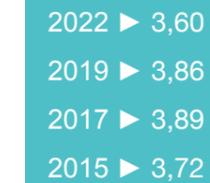


Según el centro de trabajo y la responsabilidad en el puesto la participación más alta con un 60% fue de personal de la Oficina de empleo sin personas a cargo.

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL

Satisfacción media, entendida como la media aritmética de las puntuaciones dadas por los empleados encuestados según una escala de valoración de 1 (Nada satisfecho) a 5 (Totalmente satisfecho)

Satisfacción media



SATISFACCIÓN GLOBAL POR CENTRO DE TRABAJO



Los centros de trabajo con mayor nivel de insatisfacción son las Oficinas de empleo y los de mayor satisfacción, Gerencia y Centros de Formación.

Geográficamente, Teruel tiene el mayor nivel de satisfacción global.

Globalmente, Zaragoza tiene el mayor porcentaje de insatisfacción, sin embargo, Huesca tiene el nivel de insatisfacción más alta, ya que más del 11 de los empleados se encuentran muy insatisfechos.

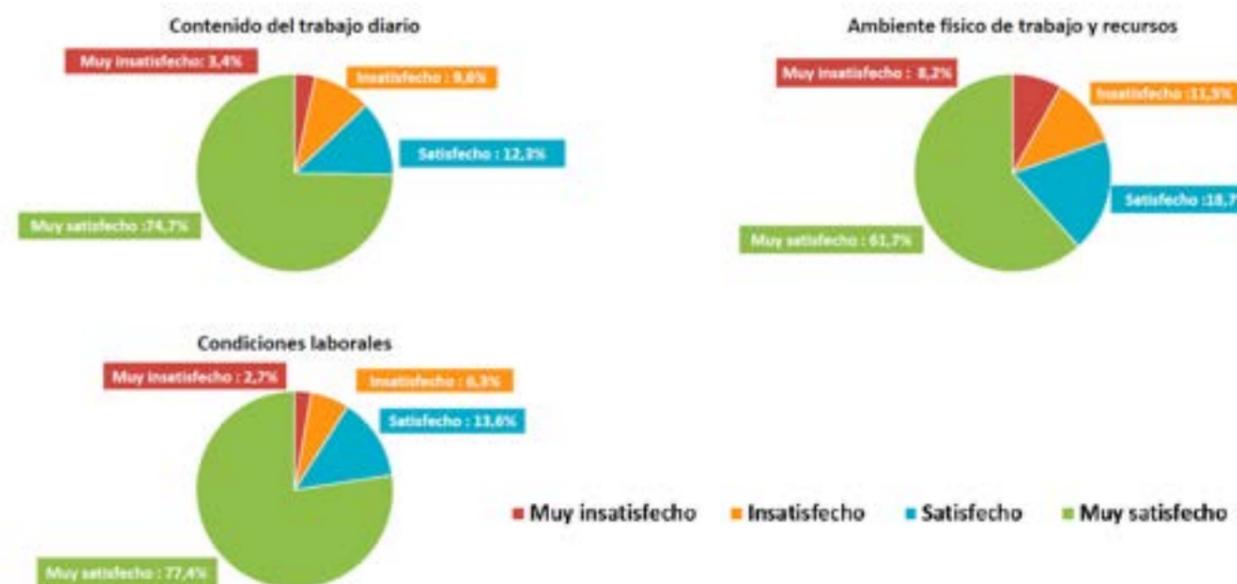
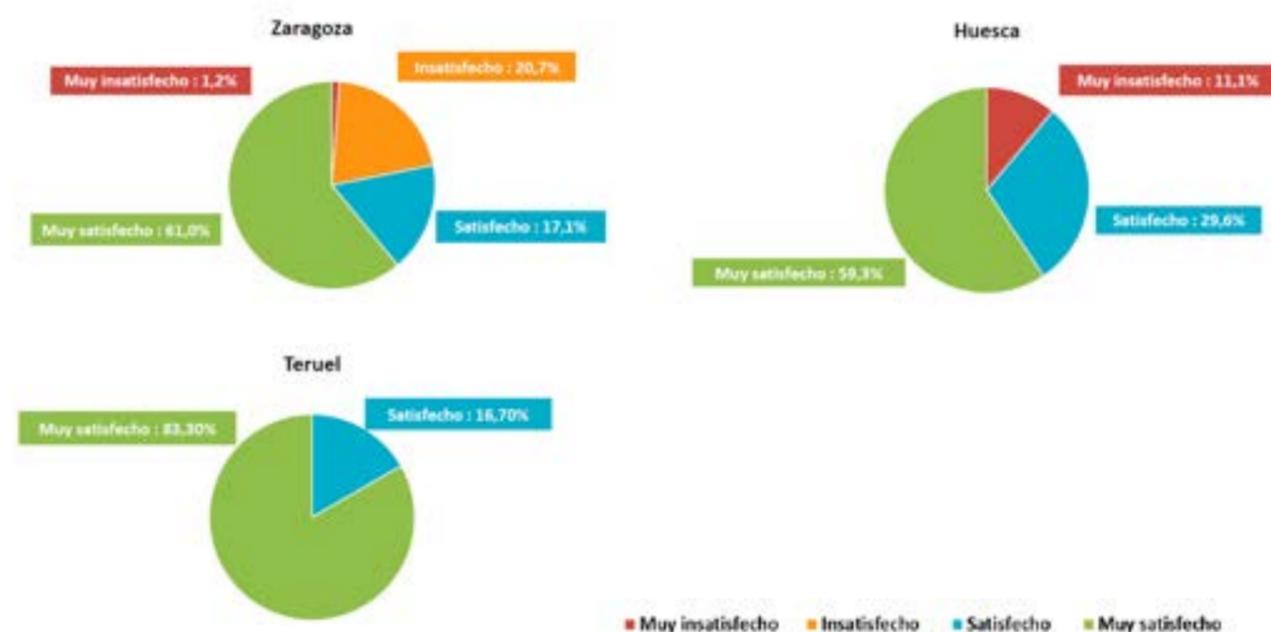
NIVEL DE SATISFACCIÓN POR FACTOR

Lo siguiente a valorar es qué factores son los que causan más o menos satisfacción a las personas empleadas del INAEM, por lo que a continuación se muestran los resultados obtenidos en varios de ellos y sus conclusiones.

Respecto al contenido del trabajo diario y las condiciones laborales, la satisfacción es elevada, tres empleados de cada cuatro personas se encuentran muy satisfechas.

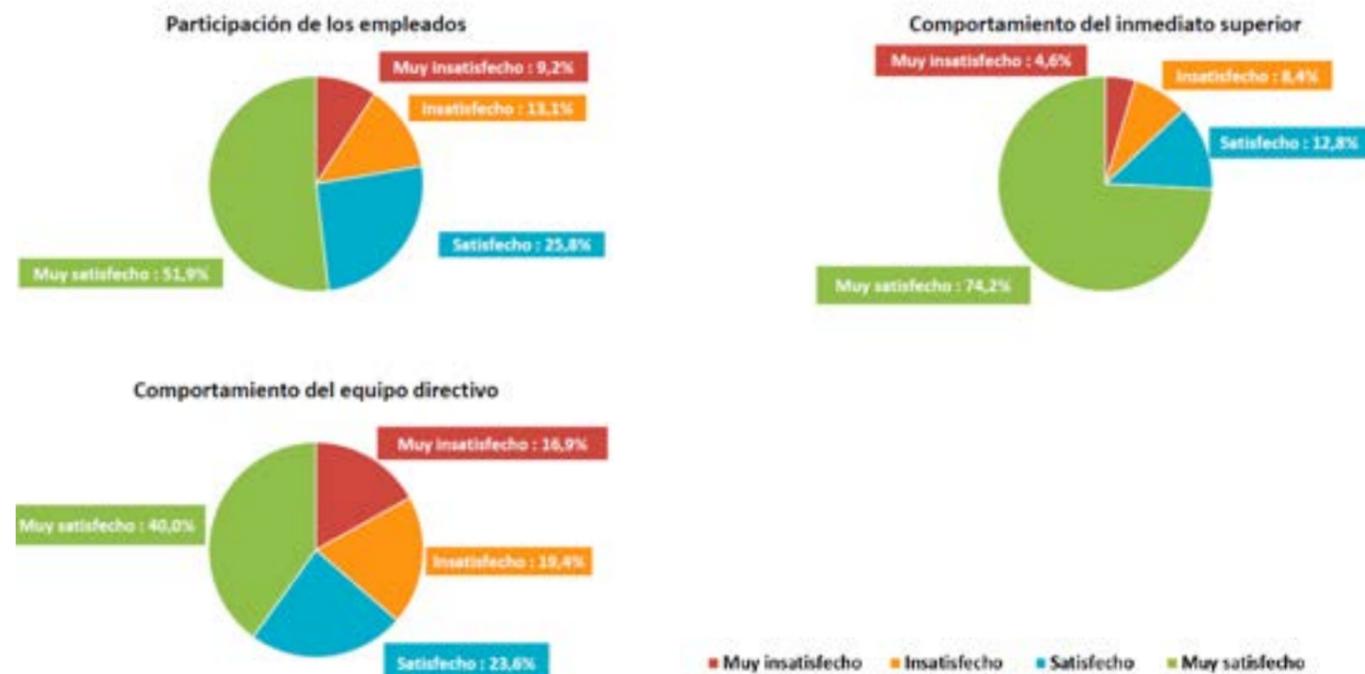
Por el contrario, el factor con mayor nivel de insatisfacción es el ambiente físico de trabajo y recursos, siendo la temperatura ambiente el atributo en el que se produce el mayor nivel de insatisfacción.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR PROVINCIA

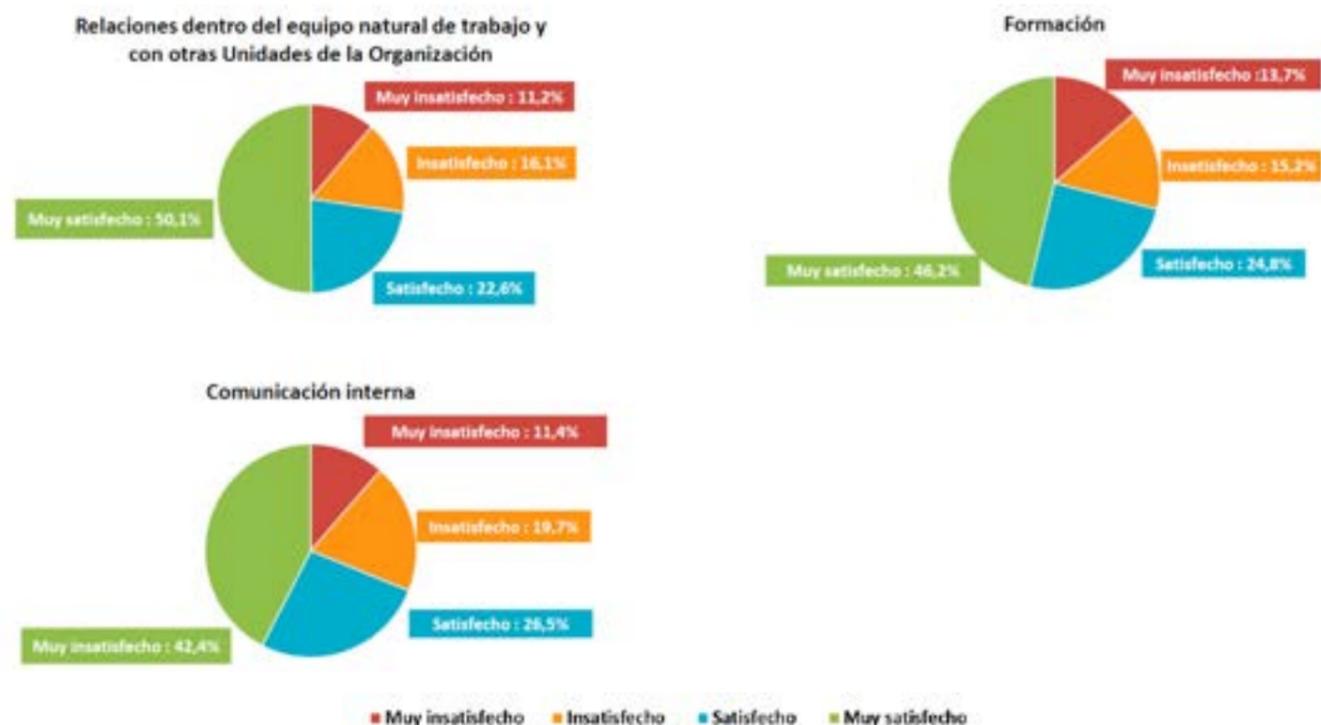


En cuanto al factor “Comportamiento del inmediato superior”, el nivel de satisfacción es muy elevado (87%); sin embargo, el grado de satisfacción disminuye notablemente en el factor “Comportamiento del equipo directivo”, donde el porcentaje de insatisfacción es del 36,3%.

La satisfacción de los empleados en cuanto a su nivel de participación se sitúa en un nivel medio, detectándose un porcentaje de insatisfechos del 22,3%.

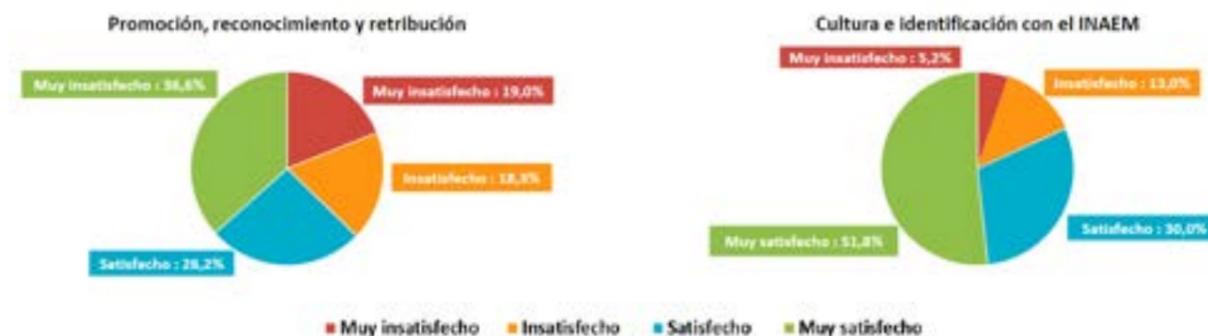


Existe un relevante nivel de insatisfacción en el factor “Relaciones dentro del equipo y con otras unidades”. Sin embargo, hay que diferenciar que, mientras que el porcentaje de insatisfacción es muy alto en la “relación /colaboración con otras unidades” (39,8%), dicho porcentaje disminuye muy sensiblemente en la “relación entre miembros del equipo de la propia unidad” (7,4%). El grado de insatisfacción es también elevado en el factor “Comunicación interna del INAEM” (31,1%) y, en menor medida, en la “Formación” (28,9%).



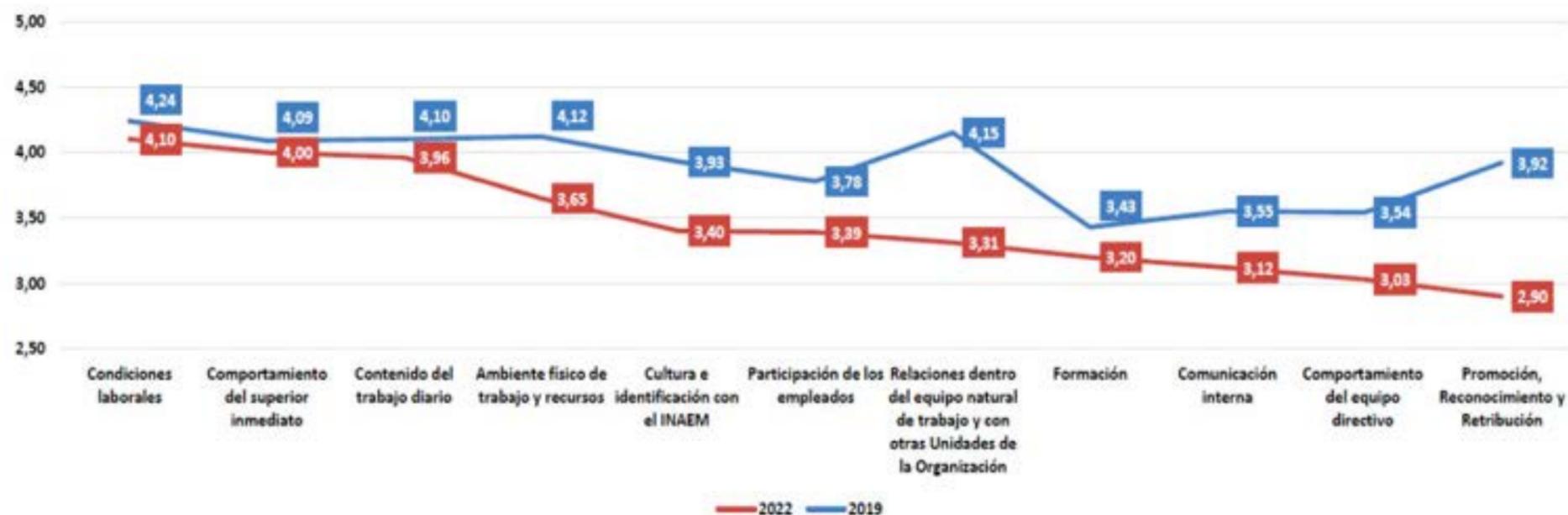
Por último, el factor “Promoción, reconocimiento y retribución” tiene un nivel de insatisfacción muy elevado (37,3%), aunque dicho nivel de insatisfacción se concentra especialmente en el apartado de reconocimiento (51%) y, en segundo lugar, en los aspectos relacionados con la promoción.

Existe sentido de pertenencia en el INAEM y el nivel de satisfacción de los empleados en el factor “Cultura e identificación con el INAEM” se considera medio-alto. El aspecto, pero valorado en este factor es el relacionado con la imagen que los clientes tienen del INAEM, y el mejor “Me siento a gusto con el INAEM y lo recomendaría como un buen lugar de trabajo”.



EVOLUCIÓN DE LOS 11 FACTORES ESTUDIADOS

A continuación, se muestran tanto los datos como gráficamente, la evolución de los 11 factores analizados anteriormente.



PRINCIPALES CONCLUSIONES

Las áreas con mayor nivel de satisfacción son las relacionadas con la realización del trabajo y el grupo de referencia en el que cada persona se ubica:

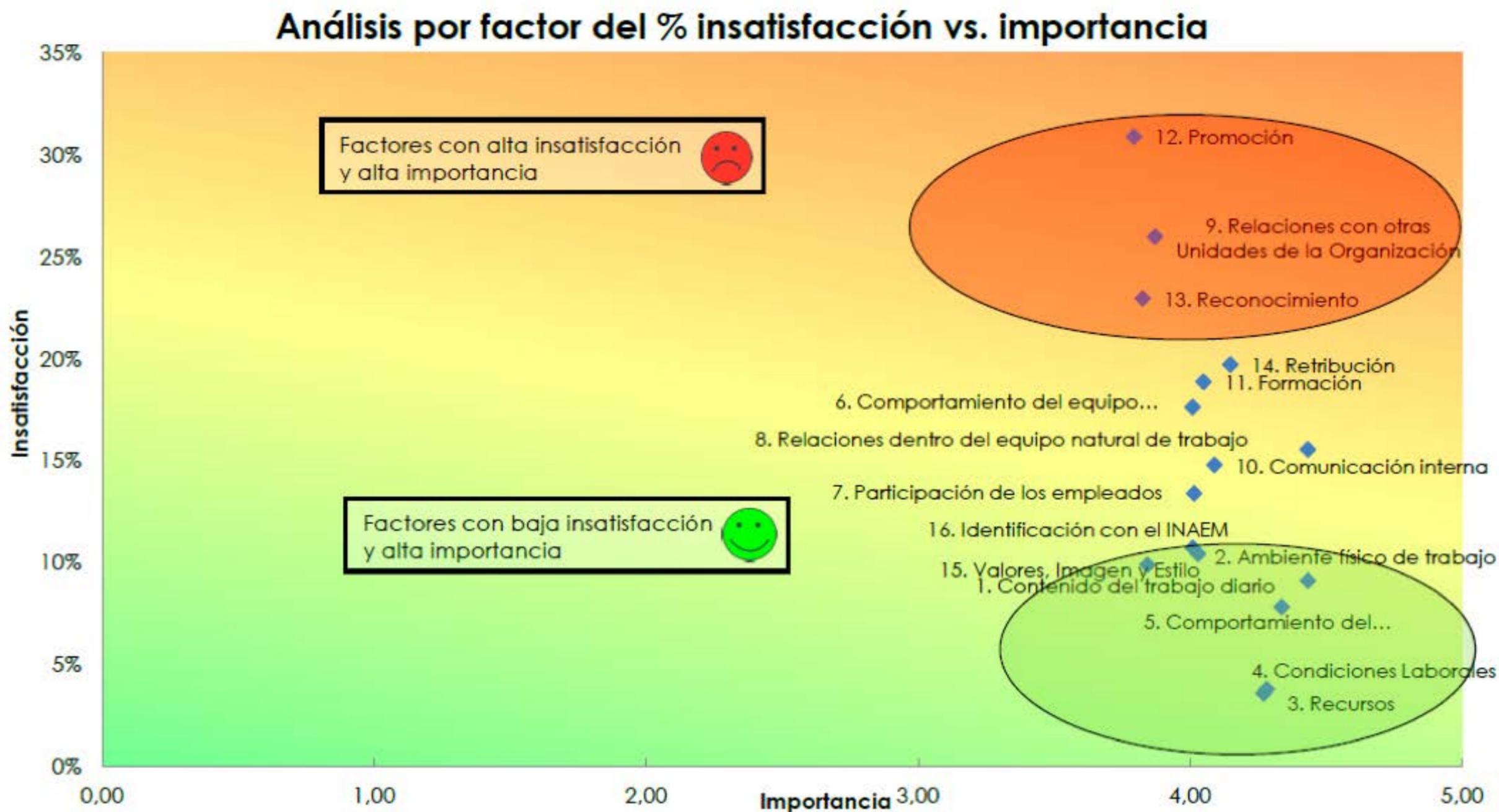
- Satisfacción con el trabajo que se realiza.
- Autonomía para la realización del trabajo.
- Adecuación del trabajo a los conocimientos y capacidades.
- Compromiso y satisfacción con mi grupo de trabajo: calidad del trabajo del grupo de referencia y clima laboral.
- Claridad de funciones, responsabilidades, objetivos y prioridades del puesto de trabajo.
- Disposición de medios, equipos y herramientas adecuados para la realización del trabajo.
- Horarios, vacaciones y permisos.

Los aspectos concretos con mayor necesidad de establecer un plan de mejora son los siguientes:

- Aumento del reconocimiento de los esfuerzos de las personas y equipos por el INAEM y por el equipo directivo.
- Mejora de la comunicación interna del INAEM y por parte del equipo directivo a los empleados.
- Mejora de la relación y colaboración entre Gerencia y Direcciones Provinciales, y entre éstas y las Oficinas de Empleo y Centros de Formación.
- Específicamente, mejora de la programación temporal de los cursos de formación.



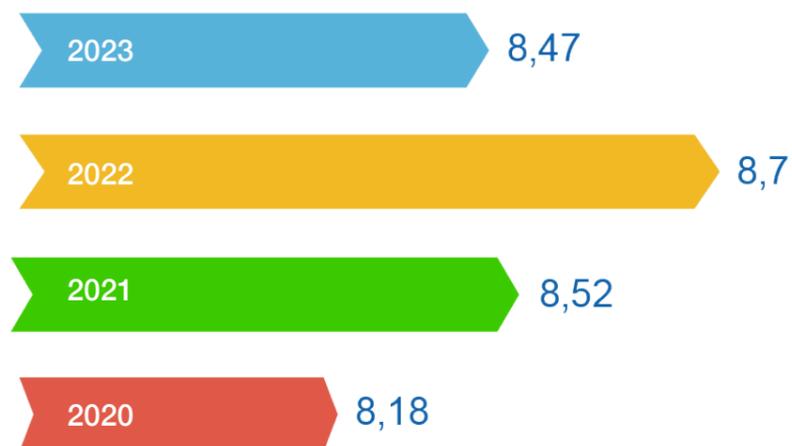
De cara a facilitar la priorización de los aspectos a trabajar, se detalla a continuación el análisis del % de insatisfacción contra la importancia de los factores estudiados:



SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

Grado de Satisfacción del personal del INAEM con la formación recibida (valoración del 1 al 10, con promedio de todos los cursos realizados en el año).

Puntuación media del cuestionario de los cuestionarios de evaluación de la acción formativa correspondiente.



IV. COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

El INAEM, como servicio público tiene la responsabilidad de promover e impulsar que todas las actuaciones y servicios que se presten al ciudadano/a se enmarquen en la promoción de la igualdad de trato y oportunidades, evitando sesgos de género en la comunicación e información facilitada, evitando la reproducción de estereotipos de género, utilizando un lenguaje inclusivo e integrador y fomentando la autonomía personal, la autoestima y el empoderamiento de las personas que atendemos.

En el marco del **Plan de igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón (2021/2024)** y en lo relativo al Acceso al empleo, selección de personal y provisión de puestos de trabajo, se encuentra como objetivo:

“Eliminar o remover los obstáculos que impliquen la pervivencia de cualquier tipo de sesgo o discriminación por razón de sexo en la selección, acceso y provisión de puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón”.

La medida de la que es responsable de su implantación el Instituto Aragonés de Empleo, consiste en:

“Incluir en las charlas de orientación realizadas por el INAEM, el fomento del acceso al empleo público dirigidas al sexo menos representado cuando se trate de puestos de trabajo masculinizados o feminizados”.

Según el II **Plan Estratégico para la igualdad entre mujeres y hombres en Aragón (2021/2024)**, las mujeres del medio rural resultan determinantes para su vertebración territorial y social, y son, con diferencia, el principal vector para la innovación y el emprendimiento rural. Sin embargo, en el medio rural todavía se mantienen escenarios de desigualdad entre mujeres y hombres en un grado más acusado de lo que ocurre en el medio urbano.

Según el Eje de actuación 5 de este Plan, Economía y empleo, tiene como objetivo: Reducir las desigualdades entre mujeres y hombres en el ámbito del empleo y la economía, con especial incidencia en las desigualdades que conllevan la existencia de brecha retributiva, así como el impulso del emprendimiento femenino y se resalta en INAEM:

- Fomentar la igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en las empresas, fundamentalmente en las desigualdades en las retribuciones. Planes de igualdad y auditorías retributivas.
- Promover la igualdad de trato y oportunidades en el empleo del sector público. Asesoramiento en la elaboración de planes de Igualdad.
- Actuaciones de difusión de buenas prácticas en las empresas en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Por todo ello, para dar cumplimiento a estas medidas, el **Servicio de Intermediación del INAEM elabora instrucciones a aplicar en las Oficinas de Empleo** cuando el contenido de las sesiones grupales o el perfil de la persona demandante de empleo así lo aconsejen, relativas a compartir información adecuada que pueda facilitar el acceso a procesos de empleo público teniendo especial consideración de aquellos puestos masculinizados o feminizados con el fin de impulsar la participación del sexo menos representado respectivamente.

Estos puestos son:

- *Extremadamente feminizadas*: Escala Auxiliar de Enfermería, Escala Técnica Sanitaria, Escala de Auxiliares Facultativos.
- *Muy feminizadas*: Escala Auxiliar Administrativa, Escala de Ayudantes Facultativos, Escala Auxiliar a extinguir, Escala Superior de Administración, Escala General Administrativa.
- *Feminizadas*: C. Gral. Auxiliar de la Admón. del Estado, Escala Técnica de Gestión, C. Gral. Advo. de la Admón. del Estado, Escala Técnica Facultativa.
- *Poco feminizadas*: Escala Sanitaria Superior, Escala Facultativa Superior, Escala de Letrados de los Serv. Jcos.
- *Muy masculinizadas (nada feminizadas)*: Proyectos y Obras, Agrario, Esc. Ejec. de Agentes Protec. Naturaleza, Carreteras, Mantenimiento, Conservación.

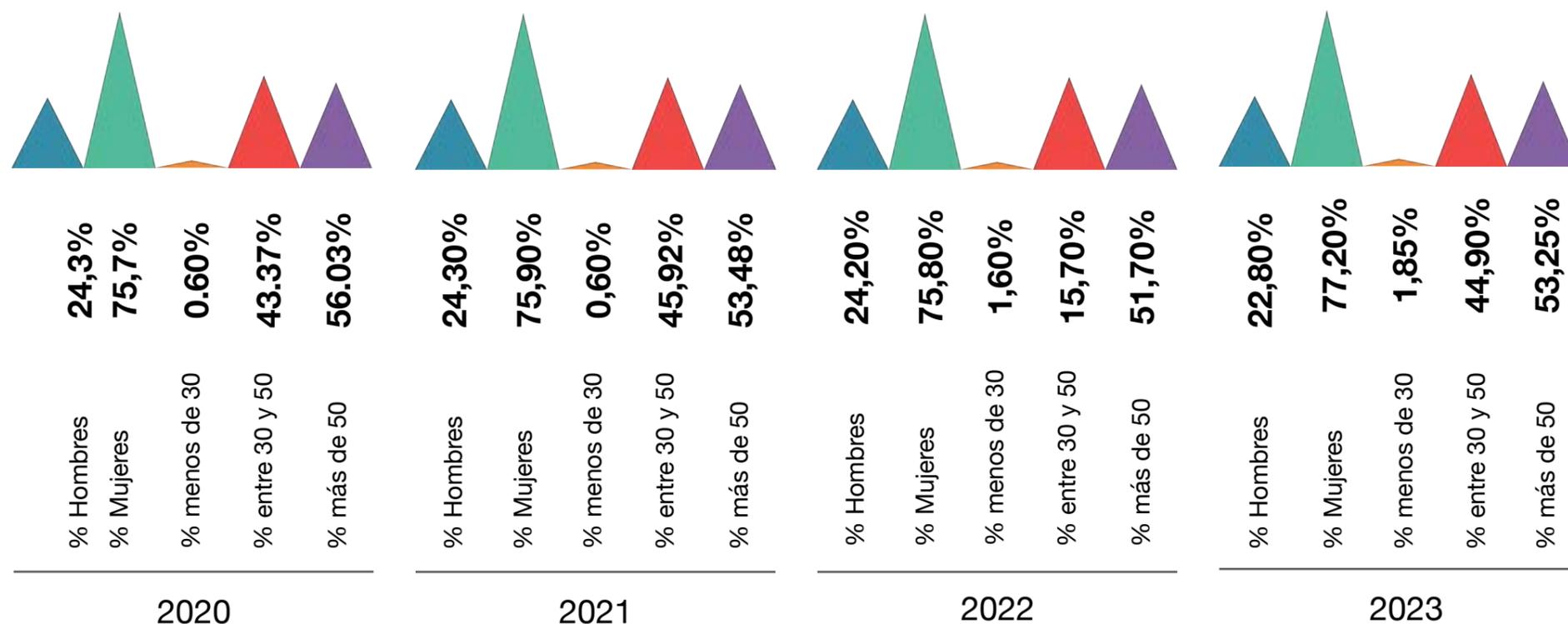
Aunque esta medida se circunscribe en el plan al acceso al empleo público, por el ámbito u objeto al que hace referencia el mismo, como servicio público tenemos la responsabilidad de promover e impulsar que en todas las actuaciones y servicios que se presten a la ciudadanía se enmarquen en la promoción de la igualdad de trato y oportunidades, evitando sesgos de género en la comunicación e información facilitada, evitando la reproducción de estereotipos de género, utilizando un lenguaje inclusivo e integrador y fomentando la autonomía personal, la autoestima y el empoderamiento de las personas que atendemos.

Por otro lado, al INAEM le resulta de aplicación la legislación estatal y autonómica en materia de no discriminación e igualdad, recogida tanto en el Estatuto Básico del Empleado Público como en los principios constitucionales.

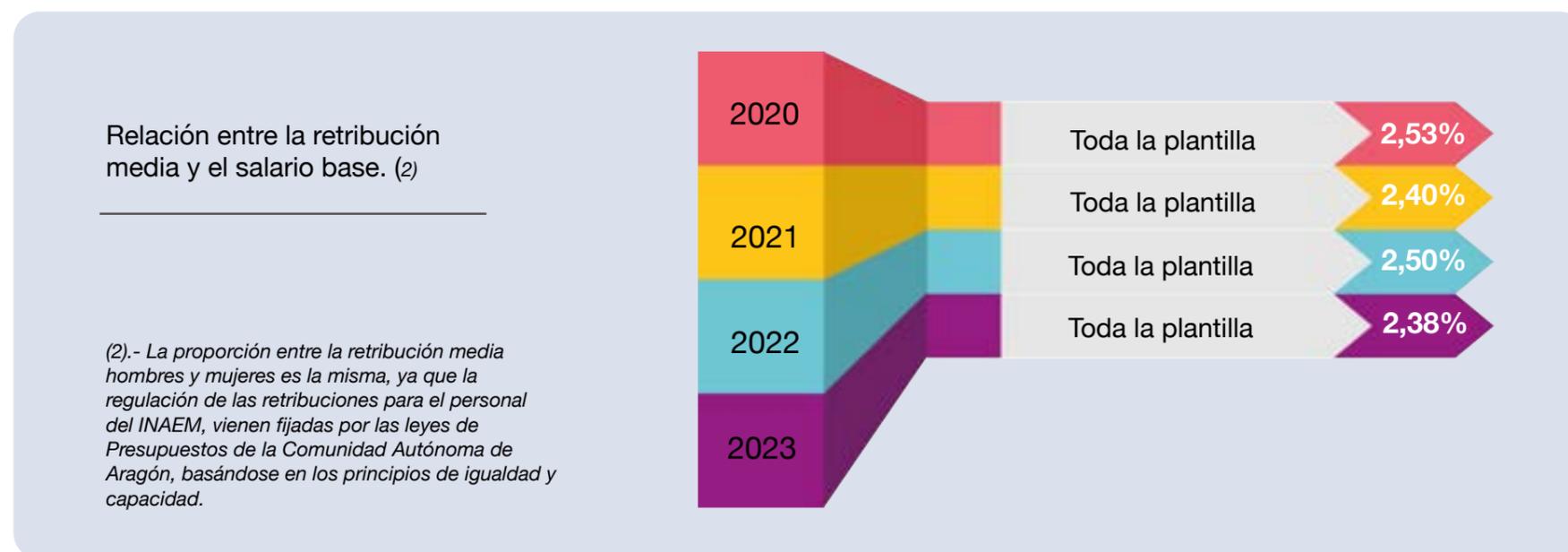
Los recientes procesos selectivos para el acceso al empleo público en las escalas de empleo son ejemplos, como no puede ser de otra manera, de una impecable aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como de una total transparencia de dichos procesos.

RESULTADOS

Composición de la plantilla



(1).- La composición de los Órganos de Gobierno y Dirección de la Organización, está constituida por 22 personas.



En total sintonía con la mayor preocupación actual en nuestro ordenamiento por garantizar la igualdad entre hombres y mujeres, tenemos en cuenta la paridad de género en la composición de las comisiones de valoración de puestos constituidas para la resolución de concursos específicos de méritos de personal.

Garantizamos la no discriminación de acuerdo con el propio artículo del Estatuto Básico del Empleado Público: “No discriminación por razón de nacimiento, origen racial, sexo y orientación sexual”.



En el II Acuerdo sobre condiciones de trabajo del personal funcionario que presta sus servicios en el ámbito sectorial de Administración General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, se establece como principio básico la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con perspectiva de género, y carácter transversal. Además, se crea el principio de igualdad retributiva por el que se procederá a desarrollar los mecanismos para identificar y corregir la discriminación existente y luchar contra la misma.

En concreto en el INAEM se aseguran legalmente las retribuciones del personal, a igual puesto de trabajo cubierto por hombre o mujer.

Con total transparencia y garantías en materia de igualdad de oportunidades se divulgan y ofrecen los puestos de

trabajo que, encontrándose vacantes, puedan interesar para la promoción profesional o mejora retributiva al conjunto de empleados del INAEM para su provisión provisional, a la espera del concurso de méritos definitivo. Por lo tanto, se publican en la intranet todos los puestos vacantes para su cobertura, publicando tanto las actas como las resoluciones de adjudicación, para conferir al procedimiento la mayor transparencia posible.

V. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

Como organismo autónomo dentro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en esta materia se aplica al conjunto de los empleados las medidas adoptadas por la Administración de la Comunidad Autónoma mediante los Acuerdos Administración-Sindicatos. Estos acuerdos han dado lugar a las medidas de conciliación establecidas en la ORDEN HAP/633/2023, de 11 de mayo, por la que se da publicidad al Acuerdo de 28 de marzo de 2023, del Gobierno de Aragón, por el que se otorga la aprobación expresa y formal, ratificándolo, del II Acuerdo sobre condiciones de trabajo del personal funcionario que presta sus servicios en el ámbito sectorial de Administración General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Entre las principales novedades que introduce este Acuerdo cabe destacar:

- **Horario de trabajo:**

La jornada ordinaria se prestará en régimen de jornada semanal de 35 horas y en régimen de jornada regular de 7 horas diarias, o jornada irregular en las condiciones que se fijen en los cuadros horarios. En el caso del personal que desempeña puestos de trabajo a los que se asigne el complemento B y el complemento de especial dedicación se establece que deberán prestar una jornada semanal de al menos, 37 horas y media. En consecuencia, se suprime la jornada de verano.

- **Flexibilidad de jornada:**

El permiso por lactancia acumulada pasa de 4 a 5 semanas, o 6 para la madre biológica.

Se reconoce el derecho a una reducción de jornada de una hora diaria sin disminución de retribuciones para el cuidado de menores cuando concorra alguno de los siguientes supuestos: Que la persona menor a su cargo tenga reconocido grado de discapacidad. Que la persona menor a su cargo tenga 3 años o menos. Que tenga a su cargo dos o más menores de 12 años. Que se trate de una familia monoparental, que tenga a su cargo una persona menor de 12 años.

- **Reducción de jornada por guarda legal:**

Tanto a personas que tienen hijos menores de 12 años como a su cargo personas mayores familiares con enfermedad grave.

- **Permisos:**

En los permisos por circunstancias familiares y personales, se equiparará la condición de persona tutelada o curatelada por la funcionaria o funcionario a la de familiar en primer grado de afinidad.

Permiso por fallecimiento: se introduce un nuevo cómputo del mismo: El permiso comenzará a computar el día en que se produzca el hecho causante, si fuera día hábil; si no lo fuera, se iniciará el primer día hábil inmediatamente al siguiente. Si el hecho causante se produce una vez haya finalizado la jornada de trabajo, el comienzo del cómputo de los días que pudieran corresponder se realizará a partir del primer día siguiente hábil. Cuando el hecho causante se produzca una vez iniciada la jornada, el disfrute del permiso comenzará ese mismo día, en el momento en que el funcionario o funcionaria se ausente de su puesto de trabajo, computándose el tiempo trabajado hasta ese momento como tiempo de trabajo acumulado a su saldo horario. En caso de que el funcionario o funcionaria no se ausente del puesto de trabajo, el permiso se iniciará el primer día hábil.

Nuevo permiso por permanencia en la Administración, consistente en un día de permiso para el personal funcionario que acredite treinta y cinco años de servicios reconocidos en la Administración.

- **Se constituye una Bolsa de horas de un 5% de la jornada anual de cada empleado o empleada por conciliación de la vida personal, familiar y laboral, cuya utilización tendrá carácter recuperable, en la modalidad de trabajo presencial en un plazo máximo de 6 meses a contar desde el día siguiente a aquel en que se haga uso de la bolsa de horas.**

- **Asuntos particulares:**

Se aumentan el número de asuntos particulares pasando de 6 a 8, de los cuales dos podrán disfrutarse en medias jornadas al inicio o al final de la jornada establecida, a elección del personal funcionario.

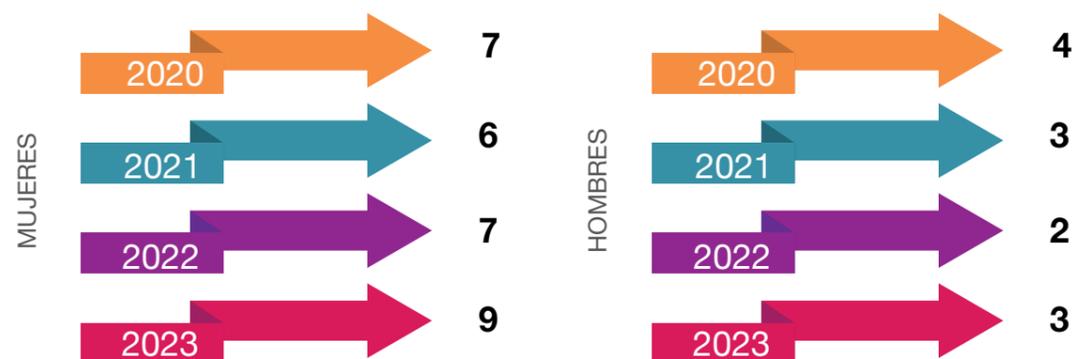
Desde el INAEM se sigue apostando por extender las medidas de conciliación a todo el personal tanto laboral como funcionario, por lo que se siguen manteniendo las medidas adoptadas como la difusión a través del correo electrónico corporativo y la información sobre la Acción Social a todos los trabajadores.

Además, se acondicionan los locales y edificios del organismo con espacios dedicados al almuerzo diario, y que facilitan el cumplimiento del nuevo horario de trabajo basado en la flexibilidad y la conciliación familiar.

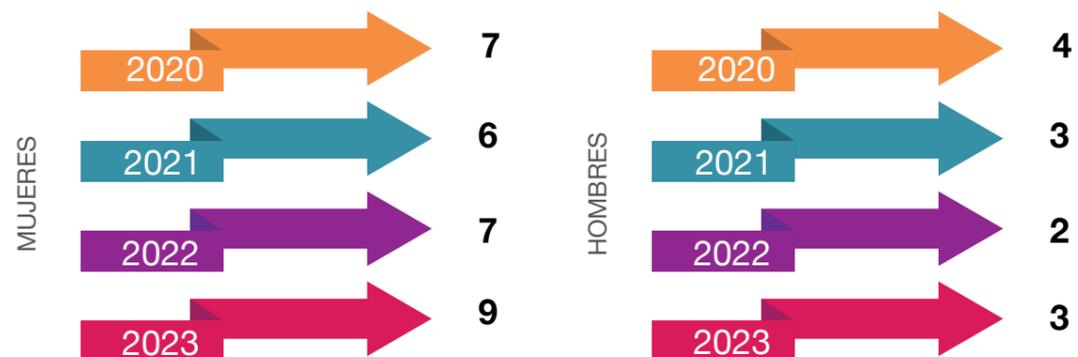
Siguen vigentes las medidas de flexibilidad y recuperación horaria adoptadas, en las oficinas de empleo del instituto aragonés de empleo (INAEM). Para garantizar el ejercicio del derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral, sigue en vigor la ampliación horaria acordada para las oficinas de empleo tras análisis de los costes y, la encuesta realizada al personal que presta sus servicios en las oficinas de empleo, previo acuerdo de la Junta de Personal con la Dirección Gerencia.

RESULTADOS

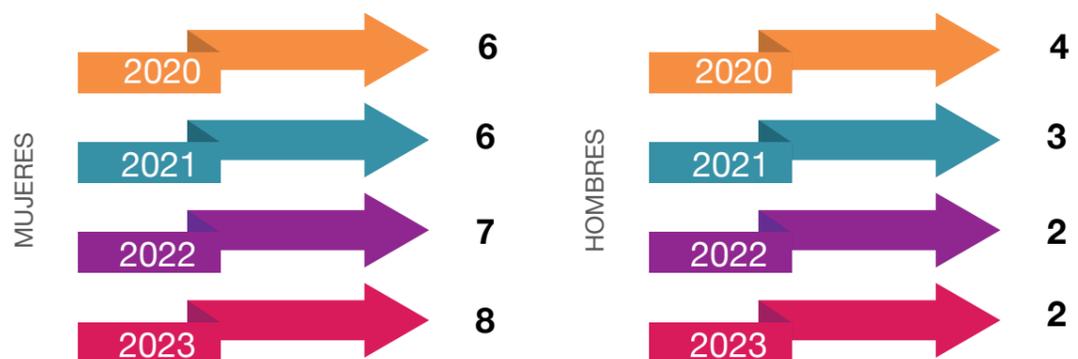
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.



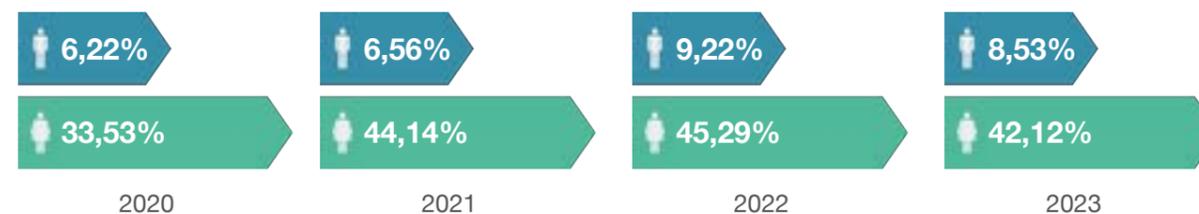
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.



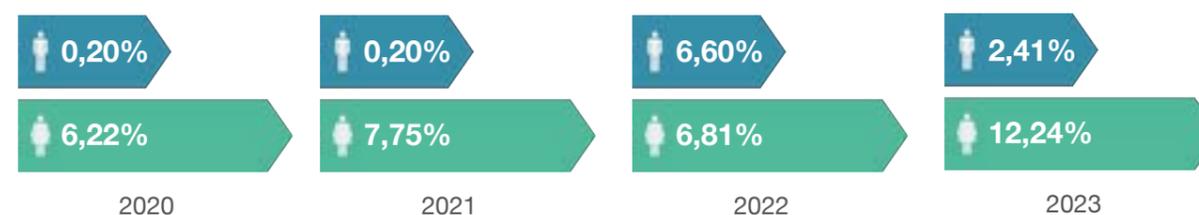
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.



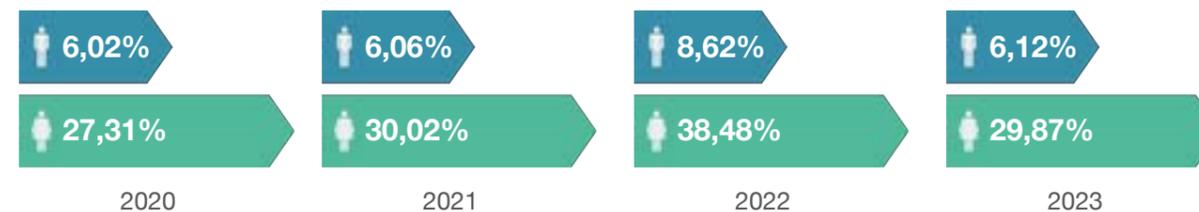
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.



% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.



% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.



% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.



VI. COMPROMISO CON LA FORMACIÓN

En el ámbito de los recursos humanos, el INAEM promueve la formación continua de su plantilla, reforzando sus conocimientos técnicos y sus competencias transversales y tecnológicas, todo ello en aras de contar con equipos profesionales formados y motivados.

La formación del personal del Instituto Aragonés de Empleo constituye el factor fundamental para garantizar el objetivo tanto de calidad como de eficacia y eficiencia en las funciones desempeñadas. Por ello, la formación ha de ser considerada a todos los efectos, un deber y un derecho de los empleados públicos del INAEM vinculada a la promoción y al desarrollo de la carrera además de un instrumento de modernización de esta administración.

Es por esto que cada año se aprueba el Plan de Formación Interna del INAM, con la finalidad de colaborar en el desarrollo profesional de las personas al servicio de la Administración Pública, así como a la transformación digital y la mejora en la calidad de los servicios prestados, a través de una variedad de recursos formativos que contribuyan al aprendizaje permanente de las personas y de la organización.

Para ello, se planifican sistemáticamente acciones formativas internas que complementan la formación programada cada año con carácter general para todos los empleados públicos por el Instituto Aragonés de la Administración Pública (IAAP) y la Administración del Estado.

PLAN DE FORMACIÓN INTERNA PARA EL AÑO 2023

Este Plan Formativo se incluirá en el Plan Anual 2023 que forma parte del proyecto “Plan de Formación Permanente para el personal del SNE (2021-2023), que se concibe como un instrumento común de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de la calidad de las acciones formativas dirigidas a la capacitación del personal de los Servicios Públicos de Empleo, a fin de mejorar la eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de servicios o en el desarrollo de los programas de activación para el empleo.

La formación se organiza en módulos de 30 horas de duración que, en su caso, pueden completarse durante el año a través de un itinerario de capacitación, en el que se pueden incluir formaciones de menor duración cuya suma total sea 30 horas.

Para la elaboración del Plan de 2023 se ha procedido a la detección de necesidades formativas dentro de las siguientes áreas de capacitación incluidas en el “Plan de Formación Permanente para el personal del SNE (2021-2023)”, que se configura como un instrumento común de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de la calidad de las acciones formativas dirigidas a la capacitación del personal de los Servicios Públicos de Empleo

En el proceso de detección de necesidades ha intervenido el personal del INAEM a través de la cumplimentación de fichas-propuesta de acciones formativas; las Direcciones Provinciales y el Servicio de Intermediación para la identificación y priorización de las propuestas y su adecuación a los objetivos del plan; el equipo de calidad del INAEM; y, la Secretaría General del INAEM en relación a la determinación de acciones formativas en áreas de capacitación transversales.

El plan de formación interna 2023 se publica en la intranet del Instituto Aragonés de Empleo y se difunde a todo personal del INAEM a través de su envío a través de correo electrónico.

Características del programa:

► Existe un procedimiento para nombrar coordinadores de las acciones formativas, dado que no existe una unidad administrativa que realice las funciones de coordinación. Este nombramiento no se hace de manera automática, sino que es un procedimiento abierto en el que cualquier persona puede presentar su candidatura, que será valorada según unos criterios de valoración publicados en el Plan de Formación Interna. Se procede del

mismo modo con el personal docente, son candidaturas abiertas, que son valoradas en el caso de que haya más de una persona interesada, según unos criterios de valoración publicados previamente.

► El procedimiento de la gestión de las solicitudes de las personas interesadas y la valoración de las mismas en el proceso de selección contempla medidas para garantizar la igualdad de género en el acceso a la formación.

► Se creará una base de datos de especialistas internos por áreas de capacitación de acciones formativas a impartir dentro del Instituto Aragonés de Empleo.

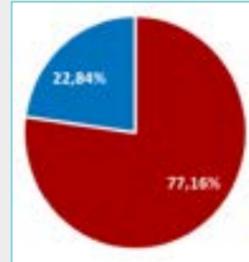
► Se acreditará en el expediente la idoneidad de las personas formadoras y el procedimiento de selección.



RESULTADOS

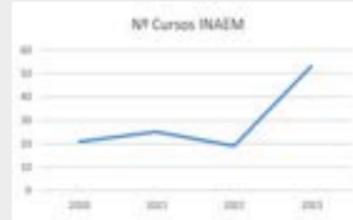
Horas de formación interna :

▶ 2020: 9.383	INAEM 5.913	IAPP 3.470
▶ 2021: 14.160	INAEM 8.369	IAPP 5.791
▶ 2022: 26.430	INAEM 17.020	IAPP 9.410
▶ 2023: 47.082	INAEM 36.330	IAPP 10.752



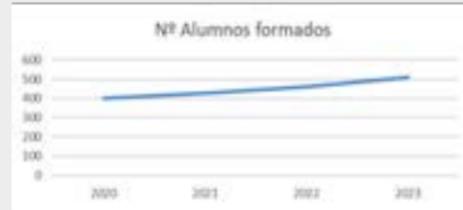
Nº de Cursos:

2020	▶ 21
2021	▶ 25
2022	▶ 19
2023	▶ 53



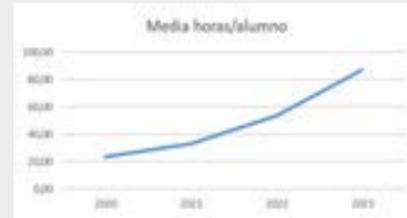
Alumnos formados:

2020	▶ 401
2021	▶ 428
2022	▶ 460
2023	▶ 510



Media de horas/alumnos:

2020	▶ 23,40h
2021	▶ 33,08h
2022	▶ 53,60h
2023	▶ 87,35h



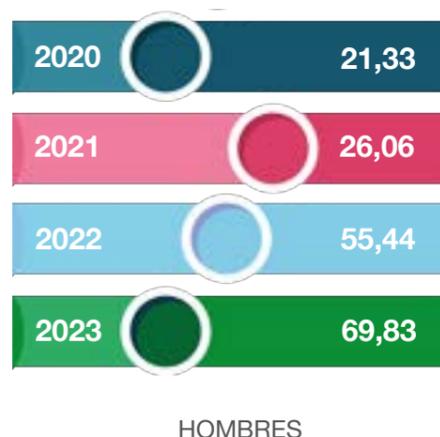
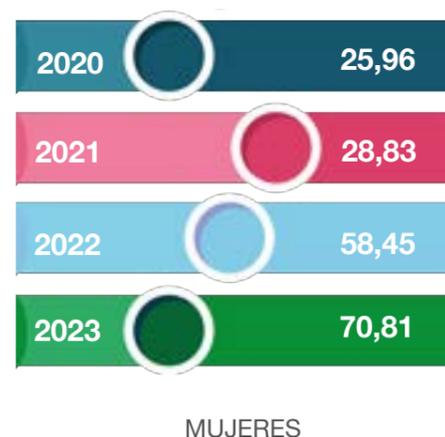
A la vista de los datos anteriores, se observa la apuesta firme del INAEM por la formación de sus empleados, pasando en el 2023 a casi duplicar el número de horas totales de formación. Cabe destacar que este aumento se produce sobre todo en formación organizada por el propio organismo, donde el número de horas dedicadas a formación es más del doble que el año 2022.

La tendencia del número de alumnos formados es constante, sin embargo, la media de horas dedicada por alumno aumenta significativamente respecto al año precedente, lo que implica el compromiso y la apuesta de los empleados del organismo por la mejora de la cualificación y la mejora continua.

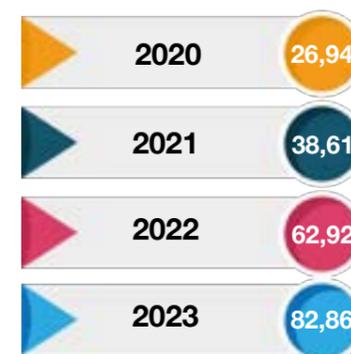


Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual.

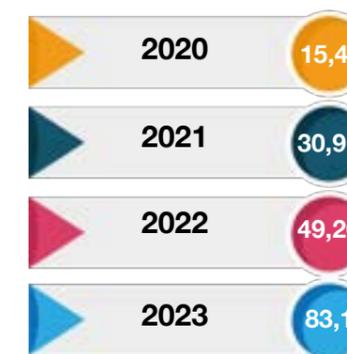
TODA LA PLANTILLA



TÉCNICOS MUJERES



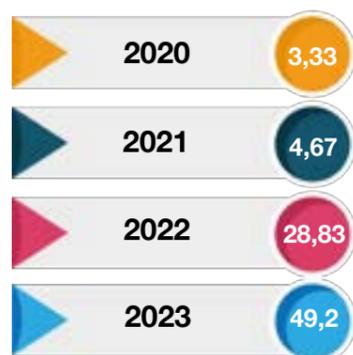
TÉCNICOS HOMBRES



ALTOS DIRECTIVOS MUJERES



ALTOS DIRECTIVOS HOMBRES



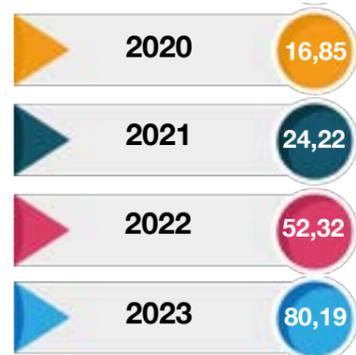
ADMINISTRACIÓN MUJERES



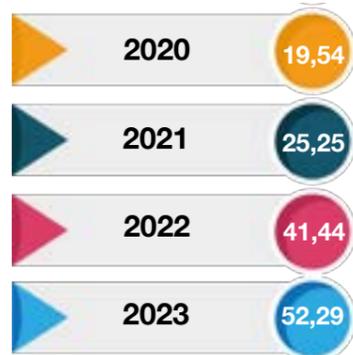
ADMINISTRACIÓN HOMBRES



MANDOS INTERMEDIOS MUJERES



MANDOS INTERMEDIOS HOMBRES



PERSONAL BASE MUJERES



PERSONAL BASE HOMBRES



Puntuación media de evaluación de las acciones formativas internas. Escala 1 a 10.



% personas que consideran útil la formación recibida para el desempeño de su puesto.



ÁREAS DE CAPACITACIÓN

Fomentamos, a través de los cursos de formación, el aprendizaje de generación de nuevas ideas, proyectos y acciones en el puesto de trabajo.

► **“Plan de Formación Permanente para el personal del SNE (2021-2023)”.**

La calificación, en septiembre de 2022 a propuesta del INAEM, del Centro de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo como espacio de innovación y experimentación para el fortalecimiento e integración de la igualdad de oportunidades en el diseño, desarrollo y evolución de las políticas públicas de apoyo a la activación para el empleo, ha impulsado medidas dirigidas a la Formación Permanente para el personal del INAEM (2021-2023).

DENOMINACIÓN ÁREA DE CAPACITACIÓN	DENOMINACIÓN DE LA FORMACIÓN
POLITICAS DE EMPLEO, NORMATIVAS Y PLANES ESTRATEGICOS	POLITICAS DE EMPLEO EN ARAGÓN: NORMATIVA, PLANES ESTRATEGICOS Y PROGRAMAS EN ARAGÓN
	PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA EN LAS NUEVAS POLITICAS DE APOYO AL EMPLEO
	AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS PARA PERSONAS EXTRANJERAS Y SU INSCRIPCIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO
GESTIÓN ECONÓMICA, SUBVENCIONES Y CONTRATOS	BÁSICO DE SUBVENCIONES PÚBLICAS



DENOMINACIÓN ÁREA DE CAPACITACIÓN	DENOMINACIÓN DE LA FORMACIÓN
ORIENTACIÓN PROFESIONAL Y PROSPECCIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO	EL PROCESO DE ORIENTACIÓN Y COLOCACIÓN. COMPETENCIAS DE LA PERSONA ORIENTADORA. NIVEL BÁSICO
	EL PROCESO DE ORIENTACIÓN Y COLOCACIÓN. COMPETENCIAS DE LA PERSONA ORIENTADORA NIVEL AVANZADO
	EL MERCADO DE TRABAJO SECTORES ESPECIALIZADOS
	DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA LA IMPARTICIÓN DE LA ACCIÓN DAPO
COLOCACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS	CONTRATACIÓN LABORAL: LA REFORMA LABORAL 2021: MARCO NORMATIVO Y APLICACIÓN PRÁCTICA
	GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO
	SELECCIÓN DE PERSONAL
FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN PARA EL EMPLEO	MARCO NORMATIVO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL. ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD.
ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO	ESPECIALIZACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
	LA GESTIÓN DE LA DEMANDA DE EMPLEO
COMPETENCIAS DIGITALES	TRABAJAR EN LA NUBE: HERRAMIENTAS DE OFIMÁTICA
	TRABAJAR EN LA NUBE: HERRAMIENTAS EN LA RED
	CORREO ELECTRÓNICO Y FIRMA ELECTRÓNICA
	ANALISTAS ORACLE ANALYTICS SERVER INAEM CAE 2022
DESARROLLO SOSTENIBLE	METODOLOGÍA DESIGN THINKING PARA INNOVAR EN RSC



► **Formación para nuevas incorporaciones.**

Se planifica formación para que los nuevos Técnicos incorporados adquieran una visión pormenorizada del Organismo y los Servicios y Programas que desarrolla. Así como la incorporación de nuevo personal

Las acciones formativas recibidas por el personal de INAEM durante 2023, están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y dejan constancia de la preocupación del Organismo por orientar su formación hacia la transformación.

VII. APLICACIÓN DE LOS ODS A ACCIONES DE FORMACIÓN INTERNA



Políticas de empleo en Aragón: normativa, planes estratégicos y programas en Aragón.

Plan de recuperación, transformación y resiliencia en las nuevas políticas de apoyo al empleo.

Autorizaciones administrativas para personas extranjeras y su inscripción en los servicios públicos de empleo.



Acogida a personal de nueva incorporación.

Marco normativo de la Formación Profesional, acreditación de competencias profesionales y certificados de profesionalidad.



Contratación laboral: la Reforma laboral 2021: marco normativo y aplicación práctica.

Gestión de ofertas de empleo.

Selección de personal.

Proceso de orientación y colocación. Competencias de la persona orientadora.

Mercado de trabajo sectores especializados.



Trabajar en la Nube: Herramientas en la Nube y en la Red.

Correo electrónico y Firma electrónica.

Analistas Oracle Analytics Server INAEM CAE 2022.



Especialización en la atención al ciudadano.

Metodología Design Thinking para innovar en la RSC.

Mantener la formación continua, en base a necesidades reales previamente detectadas entre el personal es una preocupación constante dentro del Organismo de INAEM.

Destacar que el INAEM cuenta de forma permanente con plataformas que permiten realizar cursos e-learning.



VIII. COMPROMISO CON LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Como enfoque se establece un *Plan de Seguridad y Salud Laboral*, con planes de autoprotección en todos los centros de trabajo, la evaluación de riesgos laborales, prestando especial atención a los puestos de trabajo con funciones de atención al público.

Se establece un Protocolo de Seguridad aplicado a los puestos de atención al público que se desarrolla en el marco de la necesaria Coordinación de Actividades Empresariales con el Servicio Público de Empleo Estatal, organismo con el que se comparte el espacio físico de las oficinas de empleo.

RESULTADOS

El 100% de trabajadores de la plantilla tienen representación en los comités formales de Seguridad y salud. (1):

Nº total de accidentes con lesiones:

▶ 2020: 1 ▶ 2021: 10
▶ 2022: 6 ▶ 2023: 6

Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común. (2):

▶ 2020: 8,14% ▶ 2021: 7,95%
▶ 2022: 7,85% ▶ 2023: 6,50%

Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales (días hábiles):

▶ 2020: 56 ▶ 2021: 133
▶ 2022: 171 ▶ 2023: 158

Absentismo, % días perdidos respecto al total de días de trabajo previstos. (3):

▶ 2020: 2,94% ▶ 2021: 2,30%
▶ 2022: 2,25% ▶ 2023: 1,98%

(1). Participación en el Comité de Seguridad y Salud Laboral del Departamento de Economía, Industria y Empleo a través de los representantes del INAEM y su Junta de Personal.

(2). Relación entre el número de personas que se encuentran de baja a lo largo del año sobre el total de empleados.

(3). Mide potencial de trabajo y absentismo laboral.

* El nº de accidentes no aumenta significativamente pero si el día de baja en alguno de ellos. La mayor parte de accidentes son in itinere.





4- NUESTROS PROVEEDORES

I. COMPROMISOS

Con el fin de que INAEM pueda mantener su nivel de actividad y compromiso de calidad, dispone de una red extensa de proveedores que conocen la organización y son capaces de dar respuesta a los compromisos adquiridos. La relación que INAEM mantiene con sus proveedores, colaboradores y aliados estratégicos resulta fundamental para el adecuado funcionamiento del Instituto y la consecución de sus objetivos, donde lo primordial es superar las expectativas de sus clientes.

En la operativa de compras prevalece establecer un marco de funcionamiento con los proveedores, que permita mantener con ellos relaciones comerciales basadas en unos principios de transparencia, independencia, actuación ética y objetividad en la evaluación y selección de proveedores, asegurando el cumplimiento de las normativas que resultan de aplicación al realizar una compra.

Siguiendo nuestro fiel compromiso con la sostenibilidad en toda la cadena de valor, los proveedores del INAEM han de cumplir con los estándares establecidos por la organización y la legislación vigente sin provocar impactos negativos laborales, medioambientales o de cumplimiento regulatorio. El INAEM se asegura de que los proveedores operan con sus estrategias, valores, calidad y RSC, mediante la homologación de sus servicios, el alta en sus registros y el mantenimiento de las condiciones de servicio.

Por otro lado, y puesto que la excelencia de nuestros servicios depende de las contrataciones y alianzas que realizamos con terceros, lo que además puede repercutir de forma significativa sobre nuestros clientes finales, el INAEM mantiene a través de sus sucesivos Planes Estratégicos diferentes objetivos e iniciativas para **planificar y fomentar las alianzas y proveedores de servicios**, cuestión fundamental en una organización prestadora de servicios a trabajadores y empresas.

El INAEM fomenta y promueve la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas y siempre mediante el enfoque de complementariedad y mejora del alcance de los servicios que se prestan.

Principales proveedores con los que colaboramos desde la Organización para generar un beneficio social:

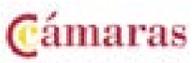
- Entidades y Centros de formación acreditados y/o inscritos.
- Entidades Colaboradoras.
- Entidades sin ánimo de lucro.
- Agencias de Colocación.
- Agentes Sociales.
- Red EURES.
- Centros Integrados de Formación Profesional.
- Empresas suministradoras de bienes y servicios.
- Otros Organismos Públicos.

- ▶ Mejorar el proceso de gestión de las alianzas de INAEM, mediante la realización de un mapa de alianzas y aplicación del manual de gestión de alianzas diseñado en 2023 (COEARA23f30), que pretende definir acciones concretas que sirvan de guía para alcanzar el objetivo de mejorar la gestión, evaluación y seguimiento de las colaboraciones.
- ▶ Fomentar los procedimientos en línea con los principios de actuación de la Administración, la Administración Electrónica y la Simplificación Administrativa.
- ▶ Mejorar el proceso de seguimiento del gasto gracias al sistema de seguimiento de costes simplificados.
- ▶ Importar buenas prácticas sectoriales para su puesta en marcha.

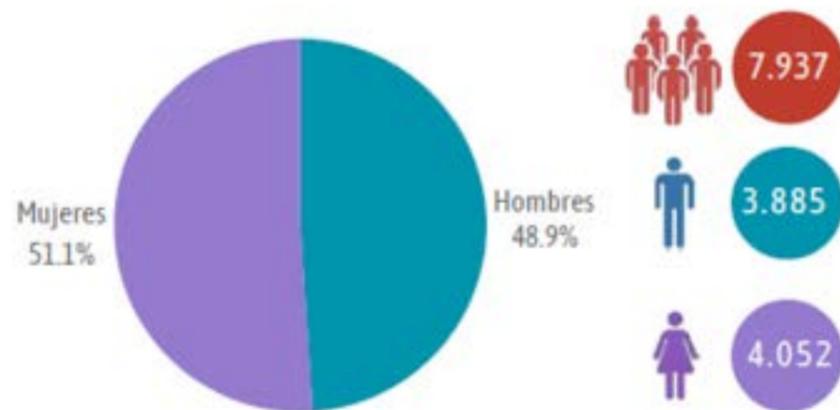


II. ALIANZAS CON ENTIDADES COLABORADORAS EN MATERIA DE FORMACIÓN Y EMPLEO

A través de los **convenios**, el Instituto Aragonés de Empleo impulsa una serie de medidas de forma conjunta con aliados y colaboradores que le permiten ofrecer servicios a usuarios o desarrollar actuaciones que contribuyen al cumplimiento de sus fines como Servicio Público de Empleo.

ALIANZAS E IMPACTO				
OBJETO DEL CONVENIO	COLABORADORES		IMPACTO 2023	COSTE
Servicio de intermediación laboral para personas sordas.	Agrupación de personas sordas de Zaragoza y Aragón (ASZA).		115 personas atendidas. 66 contrataciones.	84.000 €
Sistema de prospección y necesidades formativas del mercado de trabajo en Aragón.	Agentes Sociales de Aragón.	   		300.000 €
Acciones formativas y de incorporación laboral y difusión convocatorias acceso fuerzas armadas.	Ministerio de Defensa.		1.160 personas atendidas.	110.000 €
Programa de educación aprendiendo a emprender.	Fundación Ibercaja.		816 alumnos participantes.	
Acciones y proyectos formativos dirigidos a jóvenes universitarios (universa).	Universidad de Zaragoza.		741 alumnos formados.	997.510 €
Programa de prácticas profesionales no laborales en empresas.	Organizaciones empresariales y sindicales.	   	2.556 alumnos en prácticas.	1.600.000 €
Impartición de acciones de formación para el empleo.	Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza (IMEFEZ)		326 alumnos formados.	
Plan formación e inserción jóvenes Aragón. Plan fija.	Organizaciones empresariales y sindicales.		197 jóvenes con contrato formalizado. (76,3% de inserción)	299.426 €
Formar a personas con discapacidad psíquica.	Escuela Municipal de Jardinería "El Pinar".		19 alumnos formados.	
Formación e inserción para colectivo con especiales dificultades.	Secretariado General Gitano.		179 personas orientadas.	54.956 €
Asesorar para la consolidación y mantenimiento del empleo y fomentar el espíritu emprendedor a través del autoempleo.	Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Huesca, Teruel y Zaragoza.		995 emprendedores atendidos.	200.000€
Acciones de formación con la finalidad de potenciar la formación de postgrados (restauración).	Fundación Santa María de Albarracín.		67 alumnos formados.	59.187 €
Programa de apoyo a la reinserción 2022-2024.	Organizaciones empresariales y sindicales.	   	Programa en ejecución 2022-2024.	1.618.280 € presupuesto total asignado
Programa 45+.	Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Huesca, Teruel y Zaragoza.		Programa en ejecución 2023-2025.	109.539,98 €
Programa Romani Buti		 	Programa en ejecución 2023-2026.	2.284.500 €

Total de participantes en las diferentes acciones conveniadas.



Acciones por la tipología de las actividades.



Coste de las acciones por la tipología de las actividades.

Coste de convenios por materias	
• Promoción de empleo	200.000
• Formación	3.311.079
• Orientación	2.588.039
• TOTAL	6.099.118

Con la firma de convenios y alianzas trabajamos, por un lado, para promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales y por otro, siempre, protegiendo los derechos laborales y un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todas las personas trabajadoras.



III. NUESTRAS ALIANZAS Y LOS ODS

Los Convenios firmados por nuestra organización tienen en su horizonte algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible trazados por Naciones Unidas para 2030.

En todos los casos, y de forma transversal, el desarrollo de las acciones conveniadas persigue los siguientes objetivos:



Por otro lado, algunos de los objetivos ODS se pueden alinear de forma específica con alguno de los Convenios.

Convenios con “ASZA”.
“Secretariado General Gitano”.
Escuela Municipal de Jardinería “El Pinar”.
Programa ROMANI BUTI.



Convenios con IMEFEZ
Escuela Municipal de Jardinería “El Pinar”.



IV. HACEMOS COMPRAS RESPONSABLES

Cuando realizamos compras de bienes y suministros en el INAEM nos basamos no sólo en la normativa legal vigente, sino que incorporamos una serie de criterios éticos, sociales y ecológicos.

Adquirimos y utilizamos productos ambientalmente sostenibles.

- Contratamos el **mantenimiento de jardines** situados en el Centro de Tecnologías Avanzadas y el Centro de Formación de Teruel con Centros Especiales de Empleo.
- Utilizamos **servicios de mensajería** con empresas con proyectos económicamente viables, ecológicamente sostenibles y socialmente justos.
- Contratamos servicio de **máquinas de autoventa con suministro de bebidas** de comercio justo.
- Consumimos sólo papel reciclado en todos nuestros centros, utilizando exclusivamente tinta negra para imprimir en escala de grises con un impacto ambiental mucho menor que la tinta de color.
- Mantenemos el confort térmico en los centros de trabajo, siguiendo las instrucciones para mejorar en eficiencia energética durante todo el año.

Disponemos de procesos o procedimientos estandarizados encaminados a impulsar, fomentar y propiciar las compras responsables.

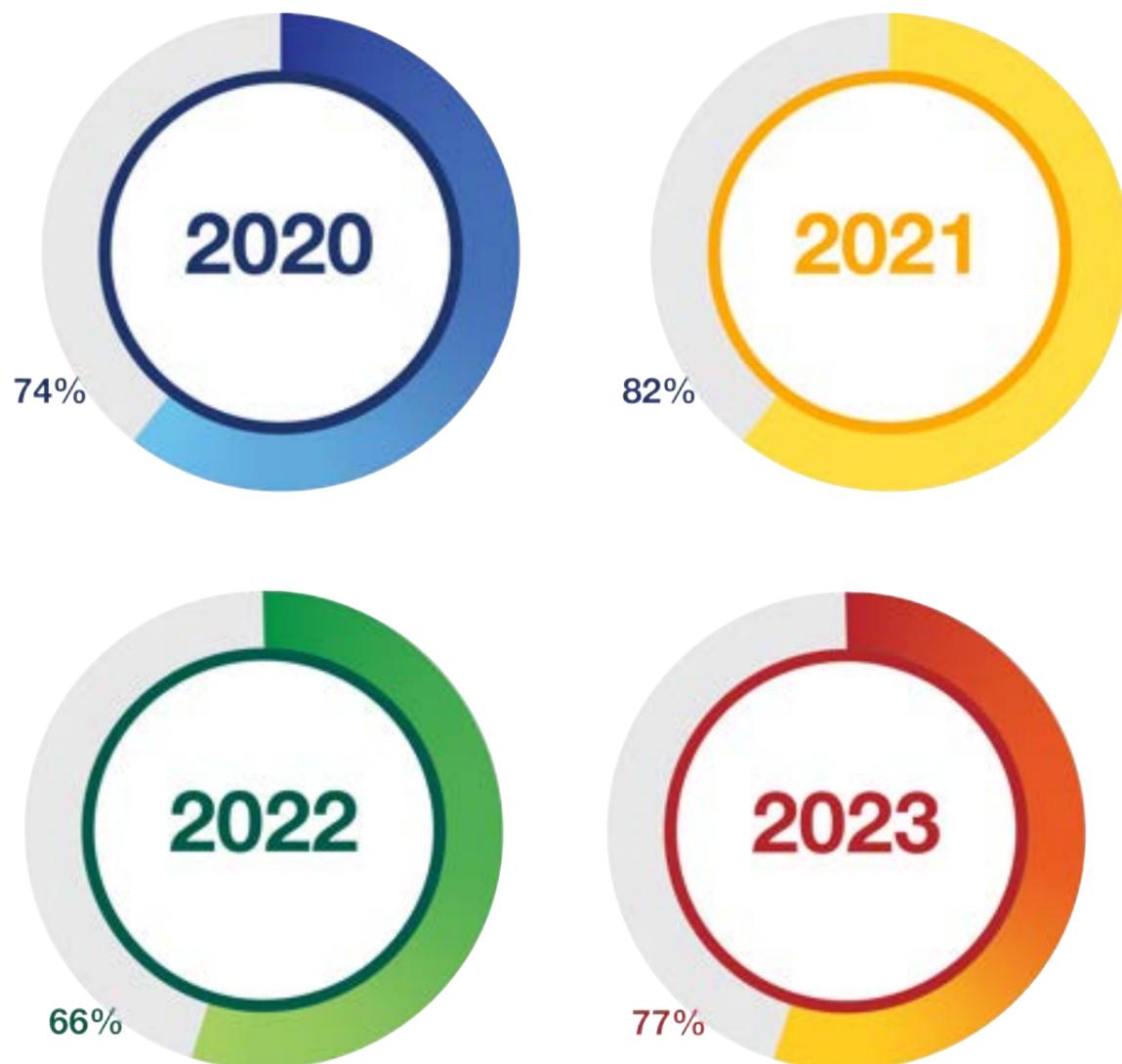
Logramos:

- Realizar compras y contratar servicios con una mayor transparencia.
- Velar por que nuestros proveedores cumplan con las obligaciones legales en materia laboral y medioambiental.
- Fomentar la contratación con empresas aragonesas.
- Ofrecer igualdad de oportunidades para todos los licitadores que dispongan del mismo producto.

En la práctica habitual del Instituto esta la contratación con Centros Especiales de Empleo y empresas declaradas de utilidad pública o socialmente responsables.

RESULTADOS

% de gasto de compras y suministros con proveedores locales

**ACCIONES QUE APOYAN LAS COMPRAS RESPONSABLES:**

Exigimos que nuestros proveedores cumplan unos requisitos generales en relación a los diferentes programas o servicios que realizan en colaboración con nosotros:

- Poseer las autorizaciones necesarias para el tratamiento informático de los datos de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

- No hallarse en alguna de las prohibiciones establecidas en la normativa de subvenciones ni en la de contratos del sector público.
- No haber sido objeto de infracción o sanción según la normativa del Orden Social.
- Estar al corriente con sus obligaciones y pagos tributarios y con la Seguridad Social.
- Cumplir la normativa laboral y medioambiental.
- Disponer de Planes de Seguridad y Salud en el trabajo y cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Tener los permisos, licencias, autorizaciones municipales y administrativas en relación con el servicio a llevar a cabo.
- Cumplir con la normativa en materia de transparencia.

Incluimos elementos de valoración en la adjudicación de contratos que están relacionados con impactos económicos indirectos:

- Lucha contra la precariedad laboral. Estableciendo un criterio de adjudicación específico de las ofertas, dando mayor puntuación a aquellas que destinen mayor cantidad económica bruta a salarios.
- Apoyo de la fijeza laboral mediante subrogaciones de trabajadores en la sucesión de empresas que realizan servicios.
- Cumplimiento efectivo de la normativa de accesibilidad universal para personas discapacitadas en todos nuestros centros colaboradores.
- Condiciones del cumplimiento de acciones medioambientales, sociales y/o éticas.

V. CLASIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES

Disponemos de un Manual de Acreditación y/o Inscripción de centros y entidades de formación que marca los requisitos que deben cumplir. Igualmente, se actualizaron recientemente los criterios de valoración en este proceso de acreditación o inscripción de las entidades de formación y de las especialidades formativas en el Registro de Centros Colaboradores en materia de Formación e Inserción profesional de la Comunidad Autónoma de Aragón, mediante la ORDEN EPE/880/2021, de 12 de julio:

1. Dedicación del centro: compromiso de dedicación y de apertura del centro al público.
2. Personal de estructura y su relación laboral (régimen, tipo de contrato y jornada).
3. Espacios y Equipamientos, tanto docentes como no docentes, en el que comprobamos y verificamos, entre otras cuestiones:
 - Las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad, eficiencia energética, seguridad y prevención de riesgos laborales.
 - El equipamiento y los medios disponibles tendentes a facilitar la accesibilidad universal,

de manera que no supongan discriminación de las personas con discapacidad y se dé efectivamente la igualdad de oportunidades de acuerdo con la normativa de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Se subvenciona la contratación de servicios de apoyo al aprendizaje para las personas con discapacidad. Se realiza un proceso de comprobación del cumplimiento efectivo, por parte de todos nuestros centros colaboradores de formación, de la normativa de accesibilidad universal para personas con discapacidad. Se dan de baja, como entidades colaboradoras del INAEM, a aquellos centros de formación que no han llevado a cabo las adaptaciones necesarias para cumplir con esa obligación.

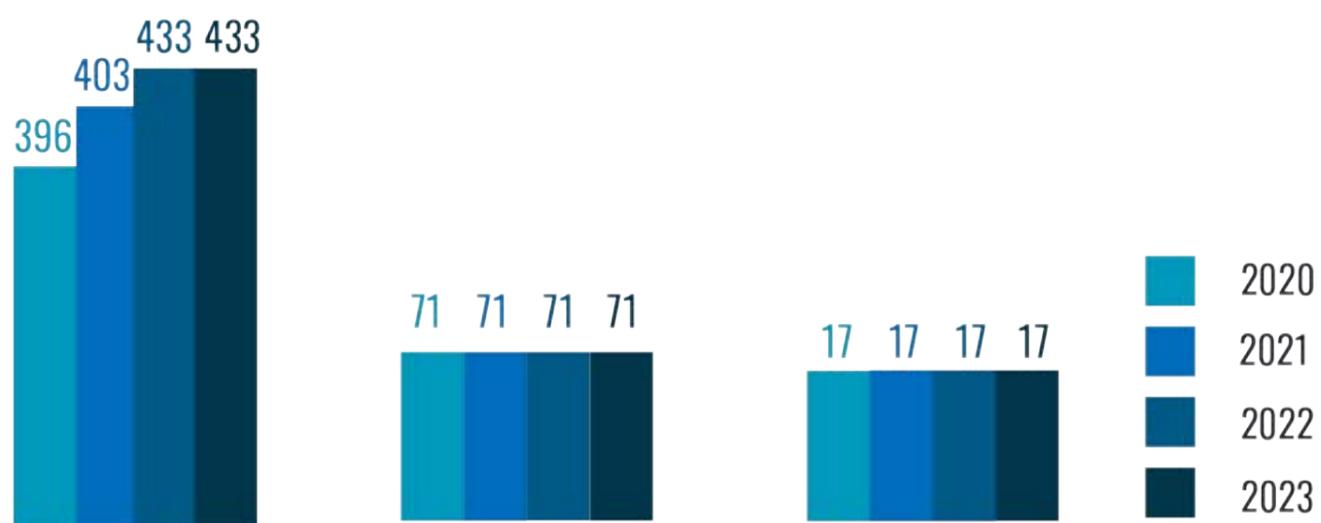
- 4. Servicios complementarios, como que el centro y/o entidad disponga del sello RSA, Plan de Igualdad, esté adherido al Sistema Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón.

Además, es obligatorio que el proyecto formativo de cada especialidad que se solicite impartir, en el proceso de acreditación, incluya una certificación en vigor del sistema de calidad implantado por el solicitante (valorando especialmente la implantación de la ISO 14:001 sistemas de gestión ambiental y responsabilidad social corporativa).

Para la valoración de las solicitudes de subvención de los **Programas Integrales para la Mejora de la Empleabilidad** y la Inserción (PIMEI) se implantan criterios de gestión de calidad, tanto para la actividad de prestación de servicios para el empleo como en Seguridad y Salud en el trabajo, de Responsabilidad Social e Igualdad.

Asimismo, y con el objetivo de eliminación de barreras, a las empresas beneficiarias de las subvenciones para el estímulo del mercado de trabajo y el fomento del empleo estable y de calidad, en el caso de contratar personas con discapacidad auditiva, se le podrá conceder una ayuda para la contratación de un servicio de apoyo de intérpretes de lengua de signos.

RESULTADOS



Nº de entidades/centros acreditados y/o inscritos

Nº de centros especiales de empleo

Empresas de Inserción laboral



Es indispensable, para trabajar con transparencia y confianza, la comunicación directa con los proveedores.

MAPA DE RELACIONES CON PROVEEDORES y COLABORADORES DEL INAEM					
	LÍDERES INAEM	DIRECCIÓN GERENCIA	JEFATURA DE SERVICIO	DIRECTOR PROVINCIAL / SUBDIRECTORES PROVINCIALES	JEFATURA DE SECCIÓN
AGENTES SOCIALES Y ECONÓMICOS (Organizaciones Empresariales, Sindicatos, Universidades)		1.- Comisión Permanente. 2.- Comisiones. Seguimiento Plan de Empleo.	1.- Reuniones informativas institucionales. 2.- Petición y análisis de enmiendas/alegaciones a proyectos de bases para programas. 3.- Comisiones de Seguimiento derivadas de proyectos comunes. 4.- Participación en foros de empleo (Jornada de orientación, Garantía Juvenil...).	1.- Comisiones de Seguimiento derivadas de proyectos comunes. 2.- Participación en Foros con Ponencias, en Mesas Redondas.	1.- Gestión, seguimiento, justificación y resolución de dudas derivadas de programas y actuaciones comunes.
AGENTES COLABORADORES (Centros de formación, AEDLs, Corporaciones Locales, ONG's, Cámaras de Comercio, Entidades PIMEI)		1.- Reuniones para detección de colaboraciones. 2.- Reuniones atención de demandas/necesidades.	1.- Reuniones institucionales (acompañamiento a la Gerente). 2.- Reuniones para puesta en marcha de proyectos de empleo, convenios, etc. 3.- Petición de propuestas de mejora para decisiones estratégicas en la programación. 4.- Propuestas de resolución en relación a incidencias derivadas de los programas.	1.- Comisiones de seguimiento de la gestión (convenios y convocatorias). 2.- Análisis y desarrollo de propuestas de mejora planteadas por los agentes en relación a nuestros programas.	1.- Gestión, difusión, seguimiento, justificación y resolución de dudas derivadas de programas. 2.- Comisiones de Seguimiento derivadas de programas en los que colaboran. 3.- Análisis y desarrollo de propuestas de mejora planteadas por los agentes en relación a nuestros programas.
GOBIERNO ARAGÓN			1.- Participación en grupos institucionales y de trabajo. 2.- Mesas y Comisiones: (Inmigración, Víctimas Violencia de Género, Asilo, Fondos Europeos...).		1.- Colaboración en diversas fases de gestión de programas a través de reuniones de trabajo y participación en grupos.
SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO				1.- Grupos de trabajo. 2.- Comisión de Seguimiento transferencias. 3.- Subcomisiones provinciales. 4.- Comisión de coordinación de actividades empresariales.	1.- Participación en grupos de trabajo.
PROVEEDORES			1.- Reuniones para analizar la implementación de herramientas y soluciones en la gestión del INAEM.	2.- Sistemática de Seguimiento	1.- Reuniones para la definición y desarrollo de herramientas y soluciones.
ENTID. MUNICIPALES DE EMPLEO		1.- Reuniones para detección de colaboraciones. 2.- Reuniones de atención de demandas/necesidades.	1.- Reuniones para puesta en marcha de proyectos comunes. 2.- Participación en foros de empleo (Jornadas de orientación, Garantía Juvenil...).		
AGENCIAS DE COLOCACIÓN		1.- Reuniones institucionales.	1.- Reuniones institucionales. 2.- Detección de colaboraciones.		1.- Visitas de seguimiento.

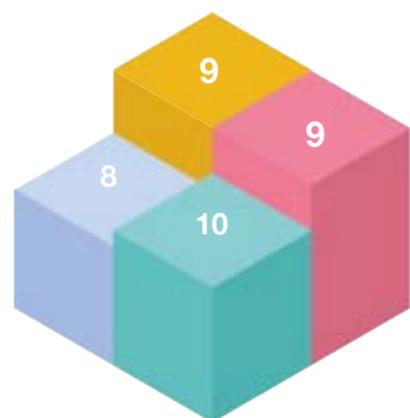
La herramienta, que permite consolidar la alianza a través de una **escucha activa**, son las **Comisiones de Seguimiento** establecidas en los diferentes programas.

Por otro lado, la **presencia en foros y eventos** comunes posibilitan el intercambio de buenas prácticas que nos permiten avanzar en la generación de ideas innovadoras de impacto en la Sociedad. Al margen de las acciones conveniadas, se deben resaltar algunas prácticas de colaboración con entidades asociativas e institucionales y privadas.

Mantenemos una **interacción a través de distintos canales**; servicio de atención telefónica, cuentas de correo específicas y aplicaciones informáticas de gestión desarrolladas que nos permiten un contacto directo, ágil y eficaz, todo ello con objeto de mejorar y prestar una mayor calidad del servicio a nuestros clientes y grupos de interés.

Las Entidades Locales son colaboradores muy consolidados e imprescindibles para acercar los servicios del INAEM a lugares de la Comunidad Autónoma de Aragón en los que no existe oficina de empleo. Los 19 puntos de autoinformación tutorizados atendidos por un Agente de Empleo de Desarrollo Local o por un técnico de la Entidad Local y aprovechando el uso de las nuevas tecnologías, informa sobre ofertas de empleo, gestión de la demanda de empleo, formación para el empleo y autoempleo.

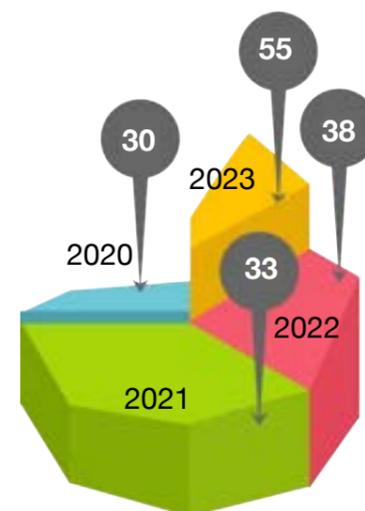
RESULTADOS



Nº total de convenios de formación para el empleo.



Nº de consultas de Centros Colaboradores atendidas por el Servicio de Atención Telefónica.



Nº de acuerdos con Entidades Colaboradoras en el Programa Integral para la Mejora de la Empleabilidad y la Inserción.

Nº agencias de colocación autorizadas por INAEM.



EVALUACIÓN

La encuesta de **medición de la satisfacción de entidades** que han recibido subvención del INAEM que se realiza con una periodicidad bienal (2023) arroja como resultado una calificación por parte de las entidades de 8,38 (sobre un total de 10 puntos) en el concepto global "Servicio ofrecido por el INAEM".

La satisfacción general con el servicio global de subvenciones ofrecido por INAEM a entidades es de 8.38 puntos sobre 10, una puntuación ligeramente inferior a la obtenida en 2021.

ENTIDADES



La misma encuesta releva sin embargo un incremento significativo del % de entidades encuestadas recomendaría el servicio ofrecido por INAEM 98,94% frente al 96,34 % del año anterior.

% Entidades encuestadas que recomendarían el servicio ofrecido por INAEM.



1^{os} Clasificados



5- SOCIAL

La innovación, el impulso y desarrollo de la intermediación del mercado de trabajo, la planificación, gestión y control de las políticas de empleo y la formación para el empleo que el INAEM pone al servicio de toda la población aragonesa y, en particular a colectivos con mayores dificultades, son las funciones del instituto que desde un enfoque social, contribuyen a facilitar aproximarse al mercado de trabajo, se reduzcan las tasas de desempleo de la Comunidad Autónoma de Aragón, y a que se alcancen mayores niveles de calidad en el empleo que incrementen la competitividad de las empresas.

Poner en marcha programas para fomentar el empleo y la empleabilidad supone innovar en el sector público mediante el recurso a estrategias de Responsabilidad Social lo que contribuye al desarrollo social mediante la introducción de valores de transparencia, ética política, participación ciudadana o gobierno abierto.

El compromiso social forma parte de la cultura corporativa del INAEM. El empleo es un elemento esencial para el sostenimiento y desarrollo de cualquier sociedad. Pero el empleo funciona también como factor de cohesión y justicia social, posibilitando la participación de las personas, la distribución de la riqueza, la garantía de los derechos, etc.

Además, a nivel individual, el empleo actúa como elemento de integración social, permite la mejora de los estándares de vida y las cotas de bienestar personal y social y, en definitiva, permite a las personas llevar una vida más digna.

I. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



METAS

- 1.3. Poner en práctica medidas para lograr una amplia cobertura a los más vulnerables.
- 1.b. Crear marcos normativos que tengan en cuenta las cuestiones de género.

ACCIONES INAEM

- Priorización de los colectivos de exclusión social en la participación en programas y acciones de Intermediación, empleo y formación.
- Se han aprobado las normas para otorgar subvenciones en distintas áreas, como orientación, formación y empleo.
 - ▶ Programa de inclusión laboral de personas con discapacidad en el mercado de trabajo protegido.
 - ▶ Programa JOVEM para fomentar la contratación de personas jóvenes desempleadas inscritas en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil..
 - ▶ Programa Emple-AR para el fomento de la contratación de personas desempleadas con dificultades de acceso al mercado de trabajo.

- ▶ Programa de subvenciones para el estímulo del mercado de trabajo y el fomento del empleo estable y de calidad.

- ▶ Programas de activación para la orientación profesional y el empleo.

- Convenio de colaboración entre el INAEM y las entidades firmantes de la “Estrategia Aragonesa para la Igualdad, la Inclusión y la Participación de la Población Gitana 2022-2026” para la realización del programa “ROMANÍ BUTÍ”.

METAS

- 4.3 Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica.
- 4.4. Competencias técnicas y profesionales para el empleo.
- 4.5. Asegurar el acceso igualitario a la formación profesional para las personas vulnerables.
- 4.7. Asegurar adquisición de conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible.



ACCIONES INAEM

- Formación para personas ocupadas y desempleadas, trabajadores con dificultades de inserción, jóvenes.
- Mejora del procedimiento de solicitud de Becas y Ayudas de formación para trabajadores desempleados.
- Programas formativos como instrumento para las empresas que necesiten formar a personas desempleadas conforme a sus demandas de producción para incorporarlos posteriormente a su plantilla. Garantizando el cumplimiento de los principios de igualdad, no discriminación, y paridad entre mujeres y hombres.
- Formación para personas con necesidades especiales de formación y en riesgo de exclusión social y laboral.
- En el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, formación para la cualificación y recualificación de trabajadores (Upskilling y Reskilling) con líneas específicas destinadas a la economía de los cuidados y a residentes en poblaciones de ámbito rural.
- Facilitar la inserción laboral de jóvenes en desempleo con alto nivel de formación académica o profesional acreditada y, a su vez, con escasa experiencia laboral. La responsabilidad social empresarial cada vez adquiere más importancia dentro de los planes estratégicos de las empresas, por lo que la inserción de jóvenes a través de las prácticas constituye una buena práctica empresarial.
- Impartición de acciones formativas vinculadas a Certificados de Profesionalidad.
- Formación destinada a las personas que participan en los procesos de negociación colectiva y/o diálogo social.
- Colaboración con universidades, escuelas de negocios y centros de FP e institutos.
- Elaboración de un Plan de formación en base a las necesidades formativas detectadas para el personal del INAEM.

**METAS**

- 5.5. Participación plena e igualdad de oportunidades.
- 5.b. Mejorar el uso de las TIC.
- 5.c. Promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres. que tengan en cuenta las cuestiones de género.

ACCIONES INAEM

- Formación e inserción para las mujeres de la comunidad gitana.
- Atención a mujeres víctimas de violencia de género.
- Programas de Formación certificada en TICs y Formación Audiovisual en Centro de Tecnologías Avanzadas del INAEM.

En el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, se lanzan iniciativas para apoyar a las mujeres en entornos rurales y urbanos.

- ▶ Subvenciones para entidades locales que impulsen el desarrollo de las mujeres.
- ▶ Programa de formación e inserción laboral para mujeres víctimas de violencia de género, trata o explotación sexual, con compromiso de contratación.
- ▶ Formación en competencias digitales dirigidas a mujeres desempleadas, con el objetivo de fomentar el emprendimiento, el desarrollo rural y reducir la brecha de género.

**METAS**

- 8.3. Promover políticas orientadas a la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento y pequeñas y medianas empresas.
- 8.5. Pleno empleo y trabajo decente.
- 8.6. Jóvenes con trabajo y estudios.

ACCIONES INAEM

- Programas de orientación profesional para el empleo y el autoempleo (PRO-A).
- Programas de proyectos integrales de empleo (PROIN) en el ámbito de los programas de activación para la orientación profesional y el empleo, con dos líneas de apoyo:
 - ▶ Programas dirigidos a personas con discapacidad.

- ▶ Programas dirigidos a un sector productivo o económico específico (Edificación y obra civil, Energía y agua, Hostelería y turismo, Industrias alimentarias).

- El INAEM durante 2023 ha llevado a cabo distintas acciones de formación, programas experienciales, o incentivos a la contratación:

- ▶ Programa de fomento del empleo autónomo.
- ▶ Programa de Agentes de empleo y desarrollo local.
- ▶ Programa de fomento de empleo en cooperativas y sociedades laborales.
- ▶ Programa para la contratación de jóvenes inscritos en el Sistema de Garantía Juvenil.
- ▶ Programa para la contratación de personas desempleadas con dificultades de acceso al mercado de trabajo.

METAS

- 10.2 Promoción de la inclusión social y económica de todas las personas.

**ACCIONES INAEM**

- Programa PRO--IN para activación para la orientación profesional y el empleo dirigido a personas con discapacidad.
- Convenio de colaboración entre el INAEM y las entidades firmantes de la “Estrategia Aragonesa para la Igualdad, la Inclusión y la Participación de la Población Gitana 2022-2026” para la realización del programa “ROMANÍ BUTÍ”.
- Programa de fomento de la contratación de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.
- Programa ARINSER para el empleo en empresas de inserción de personas en riesgo de exclusión.
- Programa de empleo con apoyo para personas con discapacidad.
- Programa de inclusión laboral de personas con discapacidad en centros especiales de empleo.
- Subvenciones para la promoción, difusión y fomento de la Economía Social.
- Formación de personas con necesidades especiales de formación y en riesgo de exclusión social.
- Formación para la cualificación y recualificación de trabajadores (Upskilling y Reskilling) con líneas específicas destinadas a la economía de los cuidados y a residentes en poblaciones de ámbito rural, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia,

**METAS**

- 12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles.
- 12.8 Informar sobre el desarrollo sostenible.

ACCIONES INAEM

- Disponemos de procesos o procedimientos estandarizados encaminados a impulsar, fomentar y propiciar las compras responsables.
- Exigimos que nuestros proveedores cumplan con la normativa laboral y medioambiental.
- Difusión sobre los ODS en locales y página web.

METAS

- 16.7 Adoptar decisiones inclusivas, participativas y que respondan a las necesidades.
- 16.10 Garantizar el acceso público a la información.
- 16.b Promover políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.



- Promover actuaciones individualizadas en función de las necesidades y características de cada participante y del Sector Laboral al que vaya dirigido.
- Elaboración participativa del Plan Estratégico.
- Organismo saludable: posibilidad de teletrabajo parte de la jornada, realización de encuestas de clima laboral, escuela de bienestar, participación de la empresa en la comunidad (banco de alimentos, campaña guerra de Ucrania, recogida de ropa y juguetes, banco de sangre...).
- Publicación en redes sociales de las acciones de Responsabilidad Social para aumentar la difusión y realizar el efecto contagio sobre otras organizaciones.

**METAS**

- 17.17 Fomentar y promover alianzas eficaces.

ACCIONES INAEM

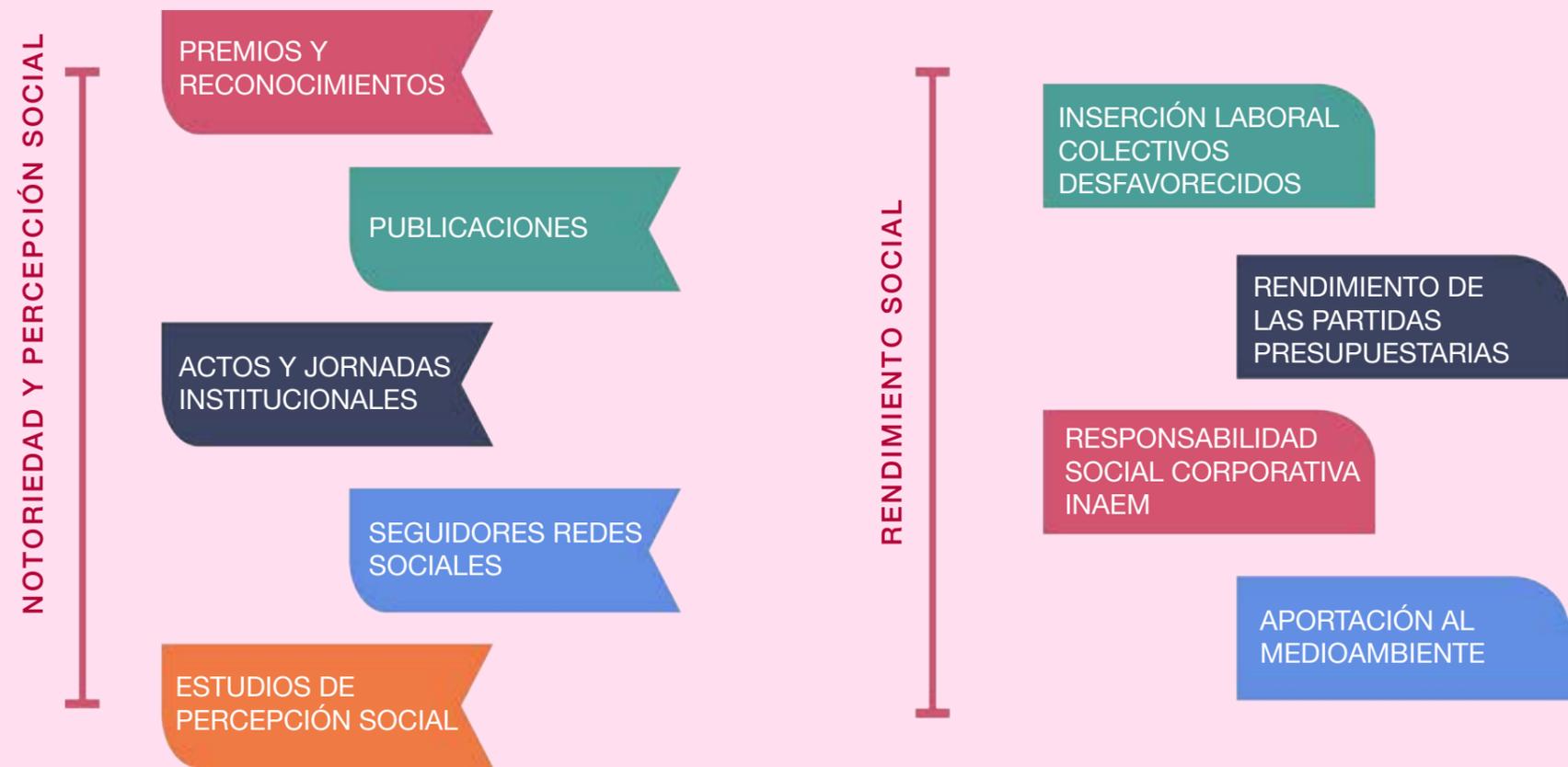
- Alianzas con entidades colaboradoras en materia de formación y empleo.
- Incluimos en la estrategia acciones con objetivo de optimizar los recursos, aportar valor para los ciudadanos y obtener beneficios compartidos.
- Trabajar en la mejora en la planificación y evaluación de nuestras alianzas.
- Elaborar un mapa de Alianzas.



II. IMPACTO SOCIAL

Contribuir al desarrollo económico-social de Aragón a través del empleo y la formación, y ser reconocido por ello, es una de las importantes aspiraciones del Instituto Aragonés de Empleo.

Esquema de resultados de percepción y rendimiento en la sociedad.



MEDIMOS EL IMPACTO SOCIAL

- De forma sistemática se mide y analiza la evolución del paro registrado.



◀ Total Paro Registrado

VARIACIÓN 2020-2021:
 ▶ N: -21.300
 ▶ %: -25,86%

VARIACIÓN 2021-2022:
 ▶ N: -2.757
 ▶ %: -4,51%

VARIACIÓN 2021-2023:
 ▶ N: -5.526
 ▶ %: -9,48%

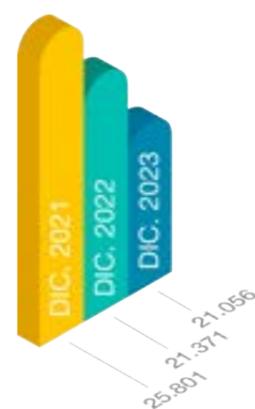


◀ Jóvenes menores de 35 años

VARIACIÓN 2020-2021:
 ▶ N: -10.982
 ▶ %: -40,58%

VARIACIÓN 2021-2022:
 ▶ N: -1.453
 ▶ %: -9,04%

VARIACIÓN 2022-2023:
 ▶ N: -1.840
 ▶ %: -11,69%

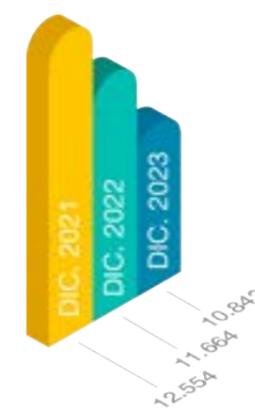


◀ Parados Larga Duración más de 12 meses en desempleo

VARIACIÓN 2020-2021:
 ▶ N: -6.364
 ▶ %: -19,79%

VARIACIÓN 2021-2022:
 ▶ N: -4.430
 ▶ %: -17,17%

VARIACIÓN 2022-2023:
 ▶ N: -315
 ▶ %: -1,47%



◀ Extranjeros

VARIACIÓN 2020-2021:
 ▶ N: -6.224
 ▶ %: -33,15%

VARIACIÓN 2021-2022:
 ▶ N: -890
 ▶ %: -7,09%

VARIACIÓN 2022-2023:
 ▶ N: -822
 ▶ %: -7,05%



◀ Mujeres

VARIACIÓN 2020-2021:
 ▶ N: -11.539
 ▶ %: -24,14%

VARIACIÓN 2021-2022:
 ▶ N: -875
 ▶ %: -2,41%

VARIACIÓN 2022-2023:
 ▶ N: -3.343
 ▶ %: -9,45%



◀ Mayores de 45 años

VARIACIÓN 2020-2021:
 ▶ N: -5.671
 ▶ %: -14,52%

VARIACIÓN 2021-2022:
 ▶ N: -1.213
 ▶ %: 3,63%

VARIACIÓN 2022-2023:
 ▶ N: -2.343
 ▶ %: -7,28%



◀ Baja Cualificación

VARIACIÓN 2020-2021:
 ▶ N: -15.301
 ▶ %: -26,48%

VARIACIÓN 2021-2022:
 ▶ N: -1.488
 ▶ %: -3,50%

VARIACIÓN 2022-2023:
 ▶ N: -3.714
 ▶ %: -9,06%



◀ Personas con Discapacidad

VARIACIÓN 2020-2021:
 ▶ N: -677
 ▶ %: -21,16%

VARIACIÓN 2021-2022:
 ▶ N: 137
 ▶ %: -5,43%

VARIACIÓN 2022-2023:
 ▶ N: -142
 ▶ %: -6,47%

NUEVAS ACCIONES

El INAEM presta servicios a los ciudadanos y, por tanto, debe ser cada vez más eficiente en su actividad puesto que interactúa en un entorno social:



SOLIDARIDAD

El pasado mes de septiembre nuestra OE de Calatayud participó Mesa del Pacto Social de Calatayud, un espacio de diálogo de la que salieron iniciativas en favor del desarrollo de la ciudad centradas en el empleo, la solidaridad y la sostenibilidad.



COLECTIVOS

El pasado mes de septiembre nuestras compañeras de Teruel, Patricia Utrillas y Elena Abril acudieron a un taller formativo organizado por la entidad ACCEM sobre herramientas para la gestión de la diversidad cultural LGTBI en la empresa.



INAEM se compromete a fomentar la igualdad entre hombres y mujeres en el acceso y en la consolidación del empleo y por ello ejecuta el programa de TRANSVERSALIDAD DE GÉNERO EN TODAS SUS POLITICAS ACTIVAS DE EMPLEO y se forma en iniciativas empresariales que apuestan por la gestión de la diversidad en las empresas.



GÉNERO

Constituido en diciembre un grupo de trabajo de transversalidad de género desde la Subdirección de Políticas Activas del SEPE y el que participará INAEM a través del COE y el resto de Servicios Públicos Autonómicos con el objetivo inicial de elaborar un mapa de contenidos mínimos para incorporar el enfoque de género en la orientación, prospección e intermediación laboral (C23.102.P03).

JORNADAS



El día 22 de noviembre, celebramos en el Centro de Formación Profesional Campus Digital la II Jornada de encuentro e intercambio de experiencias en la atención a las víctimas de la violencia de género en la atención de las oficinas de empleo, personal de otras unidades de INAEM, personal de educación y del IASS.



Objetivo fundamental: servir de lugar de encuentro e intercambio de experiencias en la atención e intervención con víctimas de la violencia de género desde los diferentes ámbitos de actuación.



PROYECTO PILOTO

En el marco del Proyecto Piloto de colaboración entre los Servicios Sociales y el INAEM, se han impartido las especialidades formativas de 'Limpieza de superficies y mobiliario' y de 'Actividades Auxiliares de Almacén' con el objetivo satisfacer las necesidades formativas de personas en situación de riesgo de exclusión social, mejorando de esta forma sus posibilidades de acceder a un empleo.




Especialidades impartidas por Kairos S. Coop. de Iniciativa Social y Autoescuela Cataluña SL respectivamente.

- Programa piloto colaborativo entre el INAEM y el IASS para la atención a personas en situación de exclusión social. Desplegado con 60 personas entre 2022 y 2023.
- Programa piloto de Educación en colaboración con el Departamento de Educación para acercar los servicios de INAEM a los jóvenes de ESO, Bachiller y Grados.



Dentro del proyecto 'Empáñate el futuro con INAEM COE' se han llevado a cabo 4 sesiones piloto de escape room en 4 oficinas de empleo (OE Parque de la Memoria, OE Benlloch, OE Teruel y OE Monzón) con personas jóvenes con el fin de destacar la importancia de las Soft Skills en los procesos de selección de personal y en la superación de estrechetas de trabajo, además de acercar los servicios de INAEM a la población joven.




El INAEM participa en proyectos sociales propuestos por sus empleados con el fin de acercar su implicación a la sociedad en la que está presente y comprometerse con la asignación de recursos.

► **Campañas de responsabilidad social corporativa**

O.E. Compromiso de Caspe: Colaboración con la Hermandad del Refugio, la Fundación San Blas y la ONG Adopta Haití.

O.E. Doctor Cerrada: espacio infantil vinculado a los puntos de atención a víctimas de violencia de género.

Recogida de bolígrafos, rotuladores y tóner usados.

Banco de Alimentos. Operación KILO.

Apoyo al Rastrillo solidario San Ezequiel Moreno.

Colaboración con Donantes de Sangre.

Recogida de envases de plástico.

Recogida de ropa para Caritas.

Donación de mobiliario a distintas entidades

Cesión de espacios para búsqueda y selección de personal.

Hospital Obispo Polanco de Teruel.



INSERCIÓN

El 21 de junio la Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción, AREI, organizó en Huesca la jornada 'ESTRATEGIAS PARA IMPULSAR EL EMPLEO INCLUSIVO'. Intervino en representación del INAEM, nuestro compañero Ángel Gutiérrez.

► Visitas de carácter colaborativo e intercambio de experiencias a las siguientes entidades que persiguen mejorar la formación y empleabilidad de personas con dificultades de inserción.

- CRUZ ROJA.
- ACCIÓN LABORAL.
- KAIRÓS.
- AREI.
- CÁRITAS. Difusión proyecto rural.
- CASA DE LAS CULTURAS. Sesión informativa INAEM dirigida a inmigrantes.



INTEGRACIÓN

El pasado mes de mayo tuvimos la visita en la oficina de empleo de la calle Santander de un grupo de personas de FP Básica del Colegio Salesianos, que querían conocer de primera mano la oficina de empleo y saber en qué les podemos ayudar en un futuro cercano.

En su compromiso, el INAEM acompañará y fomentará el desarrollo de actuaciones socialmente responsables en el resto de administraciones públicas del territorio aragonés.

- Apoyo/colaboración con centros educativos y entidades locales.

Colaboraciones en Programas	Inspección de Trabajo y Seguridad Social	Agrupación de personas sordas
	Fundación Laboral de la Construcción	Centro Público de Educación para Adultos Margen Izquierda (CPEPA).
	Fundación Federico Ozanam	Confederación Española de personas con discapacidad física y orgánica
	CRUZ ROJA	INSERTA
	Federación de Asociaciones Gitanas de Aragón	Fundación DFA
	Fundación ONCE	ATADES
	Inspección Territorial de Trabajo y Seguridad Social	Asociación de Autónomos de Aragón (UPTA) y la Asociación de Trabajadores por Cuenta Propia (ATA)
	Fundación SESE	Fundación DOWN
Colaboraciones/ Jornadas/Ferias/Foros	Fundación Secretariado Gitano	Asociación Promoción Gitana
	Jornada Lanzamiento nueva imagen y marca CEE Valentia Huesca	Networking YMCA- O.E. Huesca “Constituyendo una cultura laboral inclusiva: experiencias y claves para el éxito empresarial responsable”
	Jornada sobre empleo y discapacidad “impulsando la inclusión y la rentabilidad en la empresa”. Foro empleo Huesca +inclusiva	I Feria de empleo y FP Dual de Monzón
	III Feria de Empleo Pirámide (CPIFP Educación)	Jornada Foro de empresas/trabajadores “CONTACTA Huesca”.
	Semana de la discapacidad 3d de Adecco	Feria de Empleo y formación de Calatayud
	Foro Emprendimiento “Ideando” Comarca Hoya de Huesca	Salón de Emprendimiento Ayuntamiento de Huesca
	Evento Networking. Programa de autoempleo IDEA-T e YMCA	Jornada Profesional sobre la situación de la Hostelería en Aragón.
	V Job Day San Valero	Feria Expotalent de la Universidad de Zaragoza.
Feria de Empleo y Emprendimiento con la Cámara de Comercio	Jornada Talento y Futuro Profesional en Salesianos Zaragoza.	

Colaboraciones/ Jornadas/Ferías/Foros	II Jornada DIVERSITY (Fundación San Ezequiel Moreno)	I Jornadas Técnicas de Orientación para el empleo de la Junta de Castilla y León.
	Servicio EURES: - Feria de Empleo en Estonia. - Feria de Empleo Luxemburgo	Jornada UIMP Walqa- O.E. Huesca
	Feria empleo y formación Joven Ayuntamiento de Zaragoza	Salón de Empleo del Ayuntamiento de Utebo
	II Jornadas de Emprendimiento y Empleo CPIFP Movera	II Jornadas de empleo, emprendimiento y orientación profesional CPIFP Corona de Aragón
	Jornada de Buenas prácticas en Gestión de la Diversidad, Interculturalidad e Inmigración en Aragón.	
Charlas Informativas	Sesiones informativas IES, Centros Integrados y Universitarios	
Mesas sectoriales	Emprendimiento	Igualdad ante el empleo
		Formación para el Empleo
	Discapacidad	Empleo local

• Colaboración con Departamentos del Gobierno de Aragón.

- ▶ Comisión seguimiento de la contratación.
- ▶ Consejo general de cooperativismo.
- ▶ Comisión territorial de la inspección de trabajo y de la seguridad social.
- ▶ Fundación emprender en Aragón.
- ▶ Consejo de relaciones laborales de Aragón.
- ▶ Mesa de empleo y centros especiales de empleo.
- ▶ Comisión permanente de observatorio aragonés de las comarcas.
- ▶ Foro de la inmigración en Aragón.
- ▶ Comisión interdepartamental de inmigración.
- ▶ Subcomisión técnica interdepartamental de inmigración.
- ▶ Observatorio aragonés de la familia.
- ▶ Observatorio de la desigualdad en Aragón.
- ▶ Foro de la vivienda.
- ▶ Grupo de participación del pueblo gitano.
- ▶ Consejo aragonés de formación profesional.
- ▶ Comisión permanente del consejo aragonés de formación profesional.
- ▶ Consejo asesor de la corporación aragonesa de radio y televisión.
- ▶ Comisión técnica de homologación.
- ▶ Comisión evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios.
- ▶ Comisión interdepartamental para la infancia y la adolescencia.
- ▶ Comisión interdepartamental de las políticas públicas en materia de discapacidad.
- ▶ Comisión interdepartamental de igualdad.
- ▶ Consejo aragonés de aprendizaje a lo largo de la vida adulta.
- ▶ Consejo administración Aragón exterior - AREX.
- ▶ Consejo administración centro europeo de empresas e innovación de Aragón
- ▶ Observatorio aragonés para la discriminación por orientación sexual, expresión o identidad de género.
- ▶ Comité consultivo contra la discriminación por identidad o expresión de género.
- ▶ Comisión interdepartamental en materia de juventud
- ▶ Centro de investigación y Tecnología alimentaria (CITA)
- ▶ Consejo Socioeconómico de Ejea de los Caballeros.
- ▶ Ayuntamiento de Caspe (mesa de trabajo campaña agrícola)
- ▶ Centro de Protección de menores de Huesca (IASS)
- ▶ Mesa provincial de flujos migratorios (Subdelegación Gobierno Huesca)



TALLERES

Colaboramos con el Centro de Protección de Menores en Huesca con la impartición por parte de las orientadoras de la OE de Huesca de un Taller grupal práctico sobre elaboración del CV dirigido a varios Menores Extranjeros no Acompañados.

•Otras colaboraciones.

- Estrategia Integral para la **Población Gitana en Aragón**.
- En colaboración con Fundación Down Zaragoza y el Inaem, Fundación Sesé se presenta el programa “**Imprescindibles**” que ofrece un nuevo módulo formativo en labores administrativas y posibilidades de inserción laboral para este colectivo.
- Universidad de Zaragoza, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas y la Escuela Universitaria Politécnica de Teruel.



III. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

► **NUESTRAS ALIANZAS CON CONTENIDO MÁS SOCIAL, EDUCATIVO Y CULTURAL:**

Las alianzas contribuyen a la consecución de los objetivos del INAEM, pero también se alinean y contribuyen al desarrollo de proyectos sociales educativos y culturales en el entorno.

A través de los convenios, el INAEM impulsa medidas de forma conjunta con aliados y colaboradores que le permiten ofrecer servicios a usuarios o desarrollar actuaciones que contribuyen al cumplimiento de sus fines estratégicos como Servicio Público de Empleo.

Participantes en acciones conveniadas

2021	
Hombres	2.032
Mujeres	3.951
TOTAL	5.983

2022	
Hombres	2.782
Mujeres	4.709
TOTAL	7.491

2023	
Hombres	3.885
Mujeres	4.052
TOTAL	7.937

Coste de Convenios

- 2021: 3.956.000 €
- 2022: 3.694.639 €
- 2023: 6.099.118 €

ACCIONES Y RESULTADOS:

OBJETO DEL CONVENIO

SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL PARA PERSONAS SORDAS

SUBVENCIÓN A LA FUNDACIÓN DEL SECRETARIADO GITANO PARA LA FORMACIÓN E INSERCIÓN PARA COLECTIVOS CON ESPECIALES DIFICULTADES, PREFERENTEMENTE DE LA COMUNIDAD GITANA

ACCIONES FORMATIVAS Y DE INCORPORACIÓN LABORAL Y DIFUSIÓN CONVOCATORIAS ACCESO FUERZAS ARMADAS

PROGRAMA DE EDUCACIÓN APRENDIENDO A EMPRENDER

ACCIONES Y PROYECTOS FORMATIVOS DIRIGIDOS A JOVENES UNIVERSITARIOS (UNIVERSA)

PROGRAMA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES EN EMPRESAS

PLAN FORMACION E INSERCIÓN JOVENES ARAGÓN. PLAN FIJA

CONVENIO DE COLABORACION ENTRE EL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN Y LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES Y SINDICALES MÁS REPRESENTATIVAS DE ARAGÓN PARA LA REALIZACIÓN DE UN PROGRAMA DE APOYO A LA REINSERCIÓN LABORAL (2022-2024).

CONVENIOS CON CÁMARAS DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE HUESCA, TERUEL Y ZARAGOZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A EMPRENDEDORES Y EMPRESAS EN MATERIA DE PROMOCIÓN Y FOMENTO DEL ESPÍRITU EMPRENDEDOR

CONVENIO DE COLABORACIÓN SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO Y LAS CÁMARAS OFICIALES DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE HUESCA, TERUEL Y ZARAGOZA, PARA REALIZAR EL "PROGRAMA 45+"

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO Y ENTIDADES FIRMANTES DE LA ESTRATEGIA ARAGONESA PARA LA IGUALDAD, LA INCLUSIÓN Y LA PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN GITANA 2022-2026 EN ARAGÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA "ROMANÍ BUTÍ"

SUBVENCIÓN NOMINATIVA A LOS AGENTES SOCIALES DE ARAGÓN CEOE-ARAGÓN, CEPYME-ARAGÓN, COMISIONES OBRERAS DE ARAGÓN Y UGT ARAGÓN PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE PROSPECCIÓN Y NECESIDADES FORMATIVAS DEL MERCADO DE TRABAJO EN ARAGON

CONVENIO CON EL INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO -IMEFEZ- DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA PARA LA IMPARTICIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

SUBVENCIÓN NOMINATIVA A LA FUNDACION SANTAMARIA DE ALBARRACIN

CONVENIO CON LA ESCUELA MUNICIPAL DE JARDINERÍA "EL PINAR"

IMPACTO 2023

115 personas atendidas.
66 contrataciones.

179 personas atendidas.
97 Contrataciones.
68 alumnos formados.

1160 personas atendidas.

816 alumnos participantes.

741 alumnos formados.

2.556 alumnos en prácticas.

197 jóvenes con contrato formalizado (76,3 % de inserción).

Objetivos: 320 personas a atender y 15.800 horas de formación.

995 personas emprendedoras atendidas.

Objetivos: 454 personas destinatarias de orientación, 371 personas participantes en acciones de formación y 120 personas destinatarias de diagnóstico de reconversión.

Objetivos: 1.500 personas a atender, 750 acciones formativas, 15% personas atendidas a insertar.

Objetivos: Priorización de especialidades vinculadas a Certificados Profesionales, Priorización de especialidades del catálogo SEPE, estudio sobre la adecuación de la oferta formativa a las necesidades de las empresas en Aragón.

326 alumnos formados. Sin aportación económica.

67 alumnos formados.

19 alumnos formados. Sin aportación económica.

IV. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

La esencia y razón de ser de un Servicio Público es el servicio a las personas.

La transparencia, como uno de los principios de funcionamiento del INAEM en su relación con la sociedad, exige que la información puesta a su disposición sea de la más alta calidad, es decir, que sea veraz, clara, coherente, oportuna en el tiempo, materialmente relevante, estructurada y de fácil acceso.

Apostamos por la Transformación Digital.

- **Trabajamos en la elaboración y ejecución del Plan de Transformación Digital (PTD) del Instituto.** Basado en unos principios de acción que se concretan en un nuevo modelo de atención a la ciudadanía más digital, virtual y simplificado, que permita una relación del ciudadano con el INAEM acorde a sus necesidades y que mitigue la brecha digital no dejando a nadie atrás; una visión 360° del ciudadano/a para impulsar su expediente único, completo y fiable, que garantice la transparencia de la información; el gobierno del dato que asegure una alta calidad de los datos que ayude a la planificación y toma de decisiones; la capacitación digital del personal del INAEM; y una visión global de los proyectos. Bajo estos principios, en el PTD se establecen un total de 27 proyectos a desarrollar en diferentes ámbitos relacionados con las personas y la organización, con los procesos, con los datos y con la tecnología.

Toda la sociedad debe saber qué puede esperar de nuestra organización.

- **Cartas de Servicios** que recogen derechos de los usuarios y compromisos de eficacia, eficiencia y calidad del INAEM.
- El conjunto del **presupuesto** del INAEM es dinero público por lo que se hace necesaria la máxima transparencia en su gestión.
- Elaboración y difusión del **Plan estratégico de subvenciones** que introduce una conexión entre los objetivos y efectos que el INAEM pretenden conseguir, con los costes previsibles y sus fuentes de financiación, con el objeto de adecuar las necesidades públicas a cubrir a través de las subvenciones con las previsiones de recursos disponibles, con carácter previo a su nacimiento y de forma plurianual.

Nos esforzamos en dar a conocer los servicios que ponemos a disposición de los ciudadanos.

- Una **página web** que recoge la difusión de ofertas de empleo, cursos de formación, la actualidad y que contiene un apartado de transparencia.
- **Adjudicación transparente para la sociedad** de las subvenciones concedidas en el marco de los distintos programas gestionados por el INAEM.
- **Plan de Medios 2023.** Prensa escrita y digital para comunicar todas las medidas, programas y herramientas puestas a disposición de trabajadores y empresas.



Nos esforzamos por garantizar la transparencia informativa.

- **Memoria anual de actividades** del INAEM.
- Incorporación de datos, sobre la actividad del Instituto, en el **“Portal de transparencia del Gobierno de Aragón”**.
 - Publicación de la cuenta general del INAEM.
 - Informe de fiscalización por la Cámara de Cuentas.
 - Publicación de todas las subvenciones concedidas por el Instituto Aragonés de Empleo.
- **Publicaciones** que difunden datos de interés para la sociedad en general:
 - Estudios e informes de mercado de trabajo laboral de la Comunidad Autónoma de Aragón.
 - Plan anual de detección de necesidades formativas.

CANALES DE COMUNICACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN:

La comunicación es para el INAEM un eje transversal en su sistema de gestión. Trabajamos con el compromiso de tener con nuestros grupos de interés canales de comunicación que permitan un diálogo activo y transparente.



- Plan de comunicación interna.
- Plan de comunicación externa.

La comunicación de las actividades llevadas a cabo por el Instituto es constante. La relación con los medios de comunicación está sistematizada y tiende permanentemente a la máxima transparencia.

La inclusión de las diferentes iniciativas, planes y programas en la página Web se ve complementada con el envío de comunicaciones permanentes a los medios de comunicación y el contacto personal con periodistas en prensa y radio.

• La comunicación interna se constituye como una de las herramientas más potentes de involucración y compromiso de las personas. **Entornos colaborativos y Manual de Comunicación y Participación. Proceso de Buenas Prácticas y Sugerencias.**

• La comunicación externa permite la difusión de nuestra actividad y servicios. **Redes Sociales, Foros, página web, Plan de medios.**

Canales de diálogo y comunicación.

Clientes:

- Web corporativa.
- Redes sociales.
- Servicio de atención telefónica.
- Sistema de quejas y sugerencias.
- Encuestas de satisfacción y entrevistas.
- Seminarios y jornadas temáticas.



Empleados:

- Intranet.
- Plan de comunicación interna: reuniones Grupos de mejora.
- Equipo de calidad Encuestas de clima laboral.
- Instrucciones y Circulares.

Sociedad:

- Web corporativa.
- Redes sociales.
- Medios de comunicación: Plan de comunicación externa.
- Participación en Consejos y Mesas de diálogo (Educación, Fundación Emprender en Aragón, Protocolo de la Discapacidad...).
- Memoria anual INAEM.
- Memoria de Responsabilidad Social.
- Preguntas parlamentarias.

Foros y Consejos más relevantes en los que INAEM participa:

- Protocolo entre el Gobierno de Aragón y el Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI-Aragón). Mesa de Empleo
- Fundación Emprender Aragón
- Consejo Aragonés del Cooperativismo.
- Consejo Aragonés de Servicios Sociales.
- Comisión de Seguimiento de Refugiados.
- Mesa de participación del Pueblo Gitano.
- Consejo Aragonés de Relaciones Laborales.
- Comisión Territorial de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Observatorio Aragonés de las Comarcas.
- Observatorio Aragonés de violencia sobre la mujer.
- Red Nacional de Inclusión Social.
- Foro de la Inmigración.
- Mesa Técnica para la inclusión social.
- Comisiones Interdepartamentales de Juventud, para la Igualdad y de Inmigración.
- Consejo General de Cooperativismo.
- Consejo Aragonés de Formación Profesional.
- Comisión de trabajo para la Agenda 2030.
- Observatorio Aragonés de Familia.
- Observatorio de la Desigualdad.



RESULTADOS

Blog corporativo:

- 2021 ▶ 1.444 entradas y más de 390 comentarios.
- 2022 ▶ 1.620 entradas y más de 430 comentarios.
- 2023 ▶ 1.825 entradas y más de 150 comentarios.

Presencia del INAEM en Redes Sociales en 2023:

- **FACEBOOK:** 22.000 seguidores.
- **TWITTER:** 18.100 seguidores.
- **LINKEDIN:** 15.100 seguidores.
- **WORDPRESS:** 963 seguidores.

Se publica el **Boletín de noticias** mensual y una newsletter de carácter trimestral.



Desarrollo de un ambicioso **Plan de medios 2023**.

Monográficos: ▶ 54 monográficos en 5 medios de comunicación.
 Noticias en digital: ▶ 12 noticias en dos medios de comunicación.
 Banners: ▶ Durante 49 meses en 7 medios de comunicación.

Medios de comunicación.

- Heraldo de Aragón ▶ 8 monográficos + 6 noticias digitales+ Banner
- El Periódico de Aragón ▶ 6 monográficos + 6 noticias digitales + Banner
- Diario del Altoaragón ▶ 24 monográficos + Banner
- Diario de Teruel ▶ 11 monográficos + Banner
- Diario La Comarca ▶ 5 monográficos + Banner
- Actualidad Media ▶ Banner
- Radio Huesca ▶ Banner

Temas tratados en los diferentes monográficos.

- Oferta de cursos de formación. Ofertas de Empleo.
- Formación de trabajadores desempleados. Formación de trabajadores ocupados.
- Acciones formativas con compromiso de contratación.
- Promoción y mantenimiento del empleo autónomo y en microempresas. Contratación de desempleados de larga duración.
- Contratación de jóvenes.
- Contratación Personas con Discapacidad. Programa Emprendedores.
- Programas Experienciales. Centros Especiales de Empleo
- Planes integrales de mejora de la inserción en el empleo. Trámites a través de internet con el Inaem.

En 2023 se han publicado 39 notas de prensa relativas a los servicios que se ponen a disposición de los ciudadanos.



A pair of hands is shown from a top-down perspective, cupping a small, lush ecosystem. The ecosystem consists of a dense patch of bright green moss, a single vibrant yellow flower, and a small, brown pine cone. The hands are positioned centrally, with the fingers slightly curled to hold the natural elements. The background is a soft-focus green, suggesting a forest or garden setting. A large, semi-transparent red shape is overlaid on the bottom half of the image, containing the text.

6- MEDIOAMBIENTAL

Compromiso del INAEM con el Medio Ambiente.

En el Instituto Aragonés de Empleo (INAEM), estamos dedicados a llevar a cabo nuestras actividades de manera responsable, con el objetivo de minimizar nuestra huella ambiental y contribuir a un planeta más sostenible para las futuras generaciones.

Para cumplir con nuestro compromiso ambiental, nos enfocamos en:

- **Seguimiento del Impacto Ambiental:** Evaluamos el impacto de nuestras acciones en relación con el cambio climático y la transición hacia energías limpias.
- **Políticas de Reducción de Emisiones:** Implementamos y promovemos políticas públicas destinadas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestros consumos.
- **Adaptación al Cambio Climático:** Fomentamos medidas de adaptación al cambio climático en todas las actividades del INAEM.
- **Responsabilidad Social:** Integrando prácticas de responsabilidad social en todas nuestras interacciones con la comunidad.
- **Educación y Sensibilización:** Informamos y sensibilizamos a nuestro personal sobre el impacto de nuestras actividades en el desarrollo sostenible y el cambio climático.

Aunque nuestras operaciones diarias no generan residuos dañinos, educamos proactivamente a nuestro equipo y proveedores sobre prácticas ambientales responsables, valorando sus esfuerzos en este ámbito.

Implementamos iniciativas para reducir el consumo energético, minimizar emisiones y residuos, y utilizar recursos de manera más eficiente. Nuestros objetivos incluyen:

- **Cláusulas Ambientales en Contratación:** Inclusión de cláusulas que exijan el cumplimiento de la legislación medioambiental en todos los contratos.
- **Reducción del Consumo Energético:** Disminuir el consumo energético en nuestras instalaciones.
- **Minimización de la Huella de Carbono:** Reducir nuestro impacto de carbono siempre que sea posible.
- **Auditorías Energéticas:** Realización de auditorías energéticas en nuestras oficinas para evaluar:
 - Calidad del aire interior.
 - Condiciones de confort térmico.
 - Condiciones de iluminación.
 - Consumo de energía eléctrica y térmica.
- **Reducción del Uso de Papel:** Aumentar el uso de tecnologías digitales para disminuir el consumo de papel.
- **Planificación Energética:** Mantener y mejorar nuestros planes de reducción energética.
- **Certificación de Eficiencia Energética:** Mejorar la clasificación en la certificación de eficiencia energética de nuestros edificios.
- **Renovación de Infraestructuras:** Actualizar ventanas, sellar conductos de climatización y renovar luminarias para mejorar la eficiencia energética.

Estos compromisos y acciones reflejan nuestra dedicación a un enfoque más eficiente y respetuoso con el medio ambiente en todas nuestras operaciones.

IMPACTO AMBIENTAL

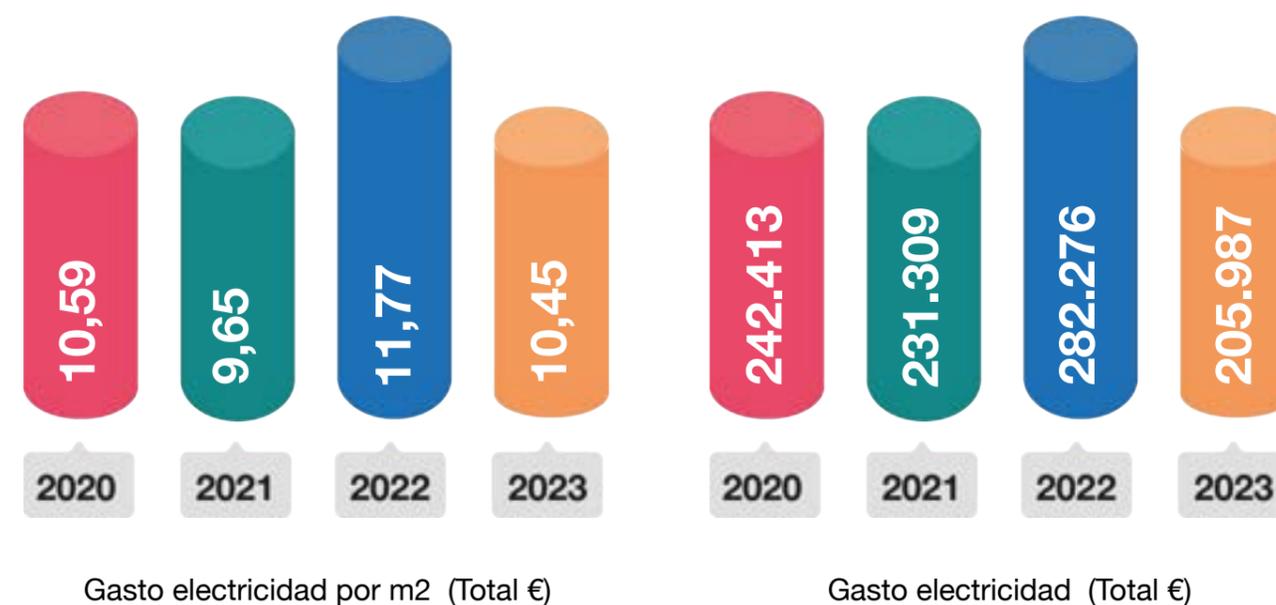
En el Instituto Aragonés de Empleo (INAEM), llevamos a cabo un exhaustivo seguimiento del consumo de materiales, energía y comunicaciones, analizando estos datos tanto a nivel unitario como en comparación con otras unidades. Nuestro objetivo es promover un uso responsable de los recursos entre nuestros empleados y socios.

Para asegurar una gestión ambiental eficaz, incorporamos cláusulas medioambientales en nuestros contratos con proveedores y partners, abarcando aspectos como la recogida y tratamiento de tóner, papel y el consumo de agua. Esta práctica también se extiende a los contratos de servicios, incluyendo limpieza y mantenimiento de jardines, para garantizar que nuestras operaciones contribuyan a la sostenibilidad.

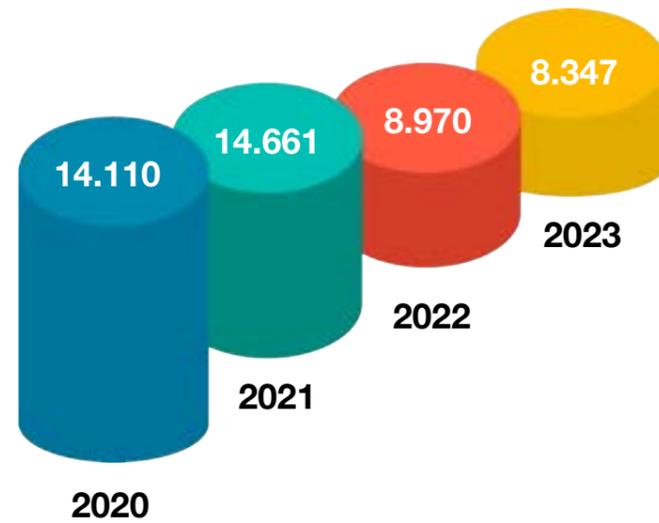
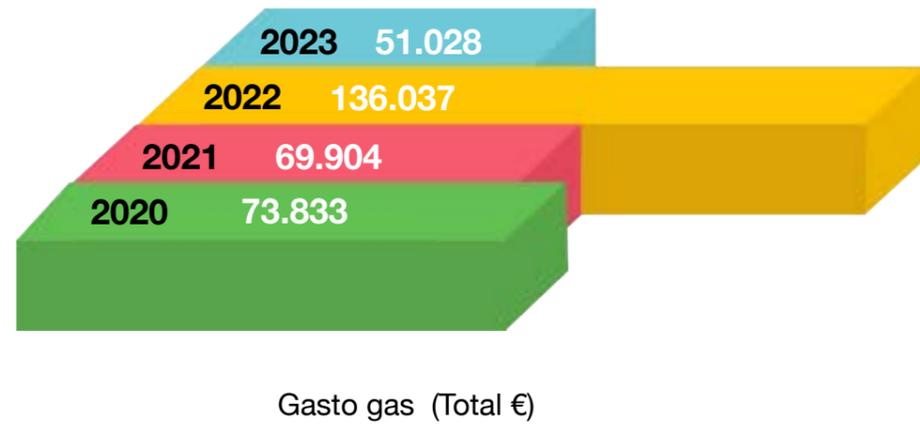
En 2023, hemos mantenido un consumo estable en los consumos, intentado ajustarlos al máximo. No obstante, han continuado al alza los costes de la energía, del agua y de la electricidad, los gastos en estas áreas se incrementaron en comparación con años anteriores por esta razón.

La información sobre ratios de consumo y gastos corrientes se proporciona regularmente a los responsables de cada centro. Este enfoque permite una revisión continua y la implementación de ajustes necesarios para mejorar la eficiencia y optimizar los resultados.

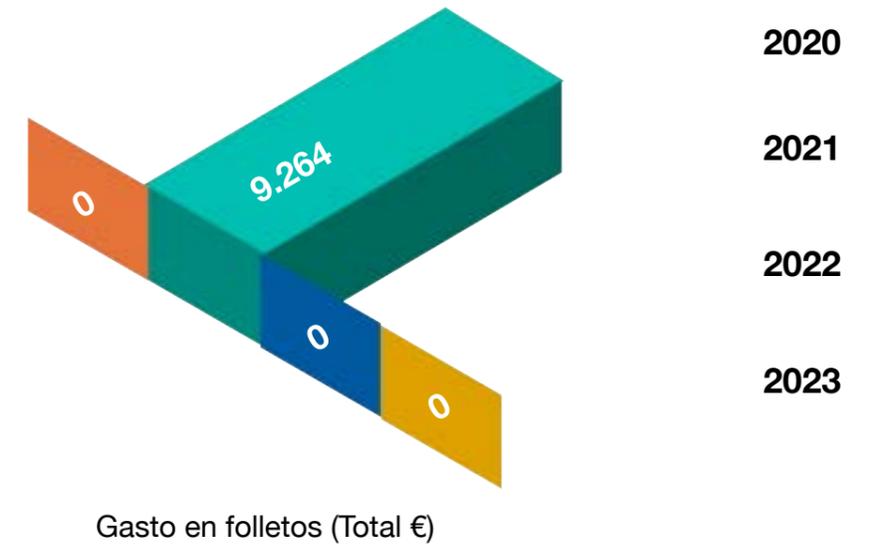
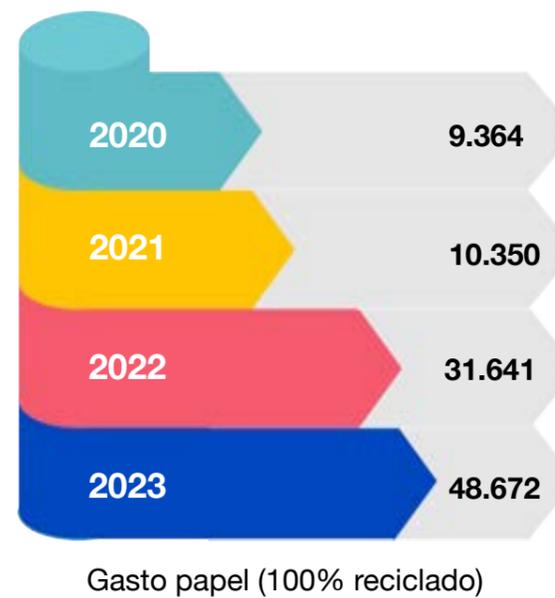
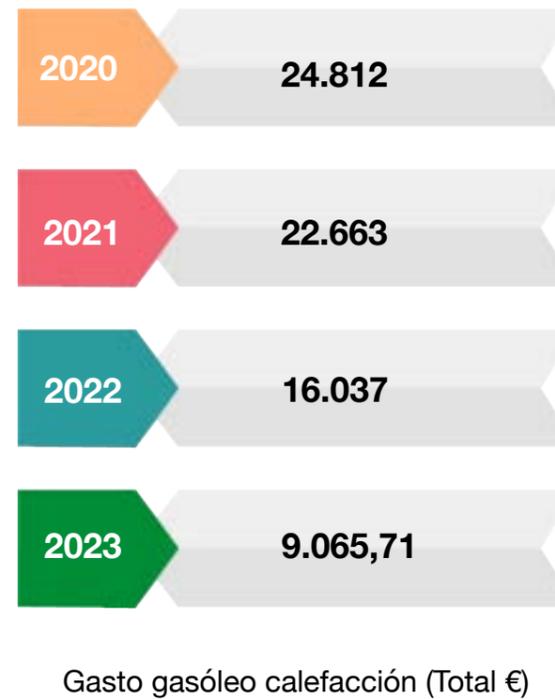
RESULTADOS



RESULTADOS



* El suministro de agua se realiza desde el sistema colectivo de la ciudad



INTENSIDAD ENERGÉTICA

Consumo electricidad 2023. 1.364.452 KW

Nº de trabajadores*: 551

Intensidad energética: 2.476 KWh/trabajadores/año

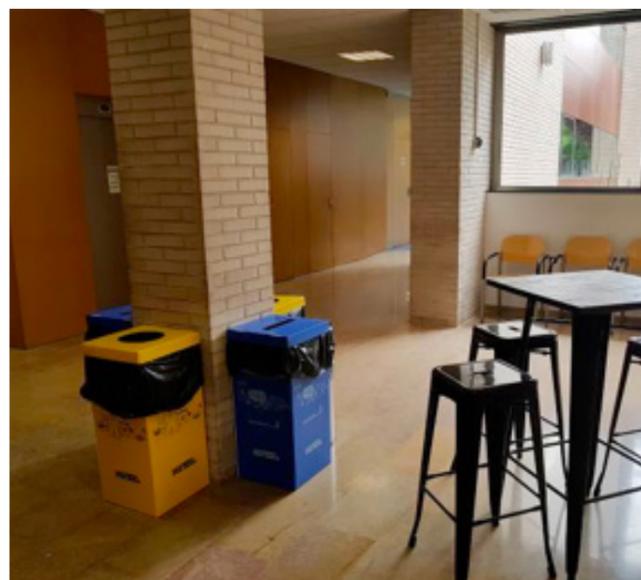
* En esta estimación contamos con la intensidad energética de todos los locales de INAEM, también de los centros de formación propios de Zaragoza, Huesca y Teruel en los que se forma a alumnos que nos se contabilizan con trabajadores del Instituto.

RESIDUOS

El volumen de residuos que genera el INAEM es nimia debido a la actividad que desempeñamos.

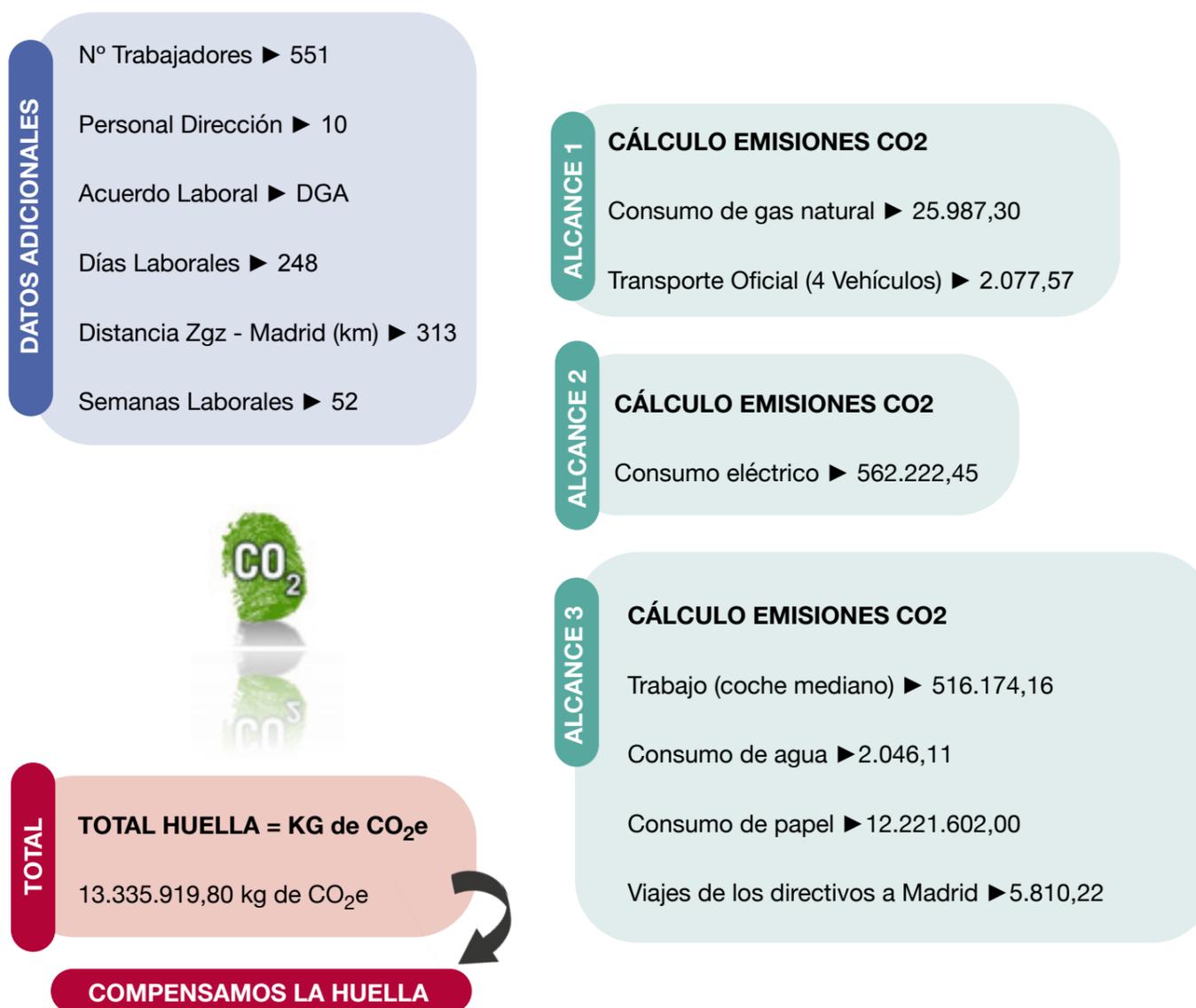
Se fomenta el reciclaje de cartuchos-toners de impresora, se dispone de contenedores de papel y de envases en todos los edificios.

El centro de formación de Teruel dispone de un punto limpio para la retirada de material residuo de la formación: cobre, PVC, hierro, papel y cartón. Además, material como lámparas y pilas se llevan a los almacenes proveedores.



HUELLA DE CARBONO

En 2023 se estima el impacto que provocan nuestras actividades en el medio ambiente según la cantidad de gases de efecto invernadero producidos, medidos en unidades de dióxido de carbono.



NO se han producido derrames o incidencias en la gestión de los residuos.

NO se han producido multas o sanciones de cualquier índole por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

NO se han producido reclamaciones ambientales de ningún tipo.

NO se derivan impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.

MEDIDAS DE CONSUMO RESPONSABLE

Energía eléctrica.

Debido a la actividad desarrollada, la mayor energía consumida es la eléctrica, como consecuencia del uso de equipos eléctricos y electrónicos, la iluminación y la climatización.

La fuente principal de la energía eléctrica consumida es externa a la organización.

Entre las medidas adoptadas para la reducción de consumo eléctrico cabe destacar el aprovechamiento de la luz natural, instalación de detectores de movimiento en zonas de poca visibilidad, elementos de iluminación de bajo consumo y las impresoras disponen del control de impresión y funcionamiento quedando inactivas en horas de desuso.

PLAN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

- “Auditorías energéticas”.
- Sectorización de espacios para ahorro en climatización y electricidad.
- Certificación de eficiencia energética en los locales propios.
- Realización de un estudio de cambio de luminarias de bajo consumo.
- Adecuación horaria de trabajo al consumo eficiente de energía.
- Disminución de la potencia contratada en todas las oficinas.
- Acondicionamos los centros de trabajo utilizando/aplicando criterios de eficiencia energética.

Agua.

- Mantenimiento de las zonas verdes del centro de formación de HUESCA, Xero jardines; reduciendo el gasto de agua.
- Colocación de nuevos fluxores en los baños para ahorro agua.

Papel.

- Cambio a impresoras y fotocopiadoras de impresión a dos caras.
- Reducción considerable de la impresión a color.
- Compra de papel reciclado.
- Difusión telemática de las ofertas de empleo.
- Puesta en marcha de un sistema de aviso a los usuarios sobre novedades, ofertas de empleo, gestiones administrativas por SMS y correo electrónico.

Equipos informáticos.

Tratamos que los equipos informáticos empleados en nuestra actividad sean de bajo consumo y de lo más sostenibles.

Para la adquisición de dichos recursos contamos con la empresa Aragonesa de Servicios Telemáticos, empresa que forma parte del grupo de empresas adheridas al Plan de Responsabilidad Social en Aragón (RSA) y mantiene el Sello de Responsabilidad Social de Aragón.

Contamos con un sistema de reutilización de equipos informáticos obsoletos para labores que requieran menos potencia. A través de la reutilización de equipos alargamos sus vidas útiles, de este modo ahorramos en el consumo de recursos y, a su vez, disminuimos los residuos generados.

NUESTRA ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

La actividad desarrollada por el INAEM no genera emisión de gases al efecto invernadero de forma directa y/o significativa.

Sin embargo, tenemos responsabilidad sobre la conservación del entorno. No podemos olvidar que la sociedad la conformamos todos y debemos dejar el mejor mundo posible a las generaciones futuras.

ACCIONES

- Implantación de forma general del sistema de videoconferencia en la mayoría de las reuniones para evitar los desplazamientos innecesarios con motivo de reuniones técnicas o jornadas de formación, de nuestros empleados entre las tres provincias de Aragón y entre las oficinas de empleo.
- Impartición de todas nuestras acciones formativas por el sistema de videoconferencia y online en todas nuestras materias debido al COVID-19. La experiencia ha sido muy satisfactoria y retadora. Se espera mantener formas híbridas de impartición de la formación.
- Sistema de desplazamiento en transporte público en ciudad y a través de vehículos gestionados de forma centralizada para la realización de diversas gestiones y trámites en aras de un mayor aprovechamiento de su uso.
- Inclusión en los contratos de condiciones del cumplimiento de acciones medioambientales por parte de las empresas adjudicatarias.
- Seguimiento de gasto y ratios de consumo orientado a la reducción de consumos y emisiones avalado por una certificación energética para todas las instalaciones en edificios propios.
- Avanzar en el desarrollo de recursos, infraestructuras y herramientas que permitan evitar desplazamientos innecesarios de los usuarios.
- Apuesta firme por la administración electrónica.
- Instalación de módulos fotovoltaicos (en Teruel) para generación de electricidad para autoconsumo.

COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Nos unimos a programas que tengan, como nosotros, el objetivo de desarrollar acciones de ahorro y de vencer la resistencia a la introducción de tecnologías en la gestión ambiental.

- Adhesión al programa “Zaragoza ciudad ahorradora de agua”.
- Participación en el cluster de uso eficiente del agua, promovido por el Ayuntamiento de Zaragoza y la Fundación Ecología y Desarrollo.
- Participación en la estrategia aragonesa de cambio climático.



Se difunde a toda la Organización a través de sus responsables el resultado del seguimiento del gasto, individualizado por centros de trabajo (agua, luz, gas, teléfono, comunicaciones postales y carteles informativos).

I

ANEXO I ACERCA DE ESTE INFORME DE RSC





ACERCA DE ESTE INFORME DE RSC

Alcance de la información.

La elaboración de la presente Memoria de Sostenibilidad del INAEM tiene como objetivo informar a nuestros diferentes grupos de interés sobre los resultados de los análisis realizados en el año 2023, abarcando las dimensiones de sostenibilidad, economía, medio ambiente y sociedad. Además, reafirmamos nuestro compromiso para seguir avanzando en estos aspectos.

Este informe nos permite identificar nuestros impactos más significativos, medir nuestro desempeño y gestionar nuestras actividades y servicios de manera que sean cada vez más sostenibles en los ámbitos medioambiental, social y económico. Toda esta información se presenta de manera pública y accesible.

La Memoria de Sostenibilidad se publica anualmente y está disponible en nuestra web (<https://inaem.aragon.es/>) y en la página web del Instituto Aragonés de Fomento (<https://www.aragonempresa.com/empresas-sello-rsa/>).

El INAEM está a disposición de cualquier parte interesada para recibir sugerencias o aclaraciones a través del correo electrónico: inaem@aragon.es.

Esta memoria abarca todas las actividades y sedes de nuestra organización durante el año 2023 y se ha elaborado conforme a los estándares GRI: Opción esencial.

Equilibrio y comparabilidad de la información.

El objetivo de este informe es publicar un reporte equilibrado, preciso y coherente sobre nuestro desempeño, destacando los temas relevantes para el Instituto, nuestros proyectos estratégicos y nuestros grupos de interés. La comparabilidad de los datos respecto a años anteriores es crucial para la trazabilidad y evolución de nuestra gestión.

Este informe, al igual que en ediciones anteriores, ha sido elaborado con la participación de los responsables de las diferentes áreas y el Equipo de Calidad del INAEM.

Verificación externa.

Aunque no se ha llevado a cabo una verificación externa, la dirección ha examinado el informe, asegurando que todos los datos están basados en documentos legales y en información veraz.

Definición de contenidos.

El INAEM utiliza diferentes sistemas para dialogar con sus grupos de interés, lo que nos permite definir los contenidos relevantes para incluir en el reporte. Esta comunicación continua nos ayuda a identificar necesidades y expectativas, así como los aspectos más importantes para el informe. También nos permite seguir los compromisos y retos planteados en años anteriores.

Este informe busca alinear y promover el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por Naciones Unidas y rinde cuentas sobre nuestro desempeño en relación con estos objetivos a través de esta memoria de sostenibilidad.

Presentación de la Información.

La terminología utilizada en este informe busca ser clara, sencilla y comprensible para nuestros grupos de interés. Además, la información se presenta de manera austera, sin elementos decorativos innecesarios, para mantener la atención del usuario en el propósito del informe.

Para más información:

Dirección: Av. Ramón Sainz de Varanda, nº 15. 50009 - ZARAGOZA

Teléfono: 976 71 45 52

Email: inaem@aragon.es

web: <https://inaem.aragon.es>